



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



AUDITY A METODICKÉ KONZULTACE JAKO PODPORA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB: ANALÝZA PODPORY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V SÍTI CHARIT V ČESKÉ REPUBLICCE

Mgr. Iva Kuchyňková, 7. června 2018

Konference Dobrá praxe v sociálních službách je pořádána v rámci projektu Ke kvalitě v Charitě – společně ke kvalitní síti charitních sociálních služeb (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001399), který je spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost.



CHARITA ČR A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- V síti Charit v České republice je poskytováno přes **800 registrovaných sociálních služeb**
- Tyto sociální služby pomáhají více než **89 000 klientům**
- sociální služby poskytuje **348 oblastních, městských a farních Charit**
- Na regionální úrovni se tyto místní Charity sdružují do **2 arcidiecézních a 6 diecézních Charit a České katolické charity**
- Funkční **system odborných kolegií** – sdílení dobré praxe



SPEKTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Služby péče

Celkem 383

Služba	Počet služeb	Počet uživatelů
Osobní asistence	50	1 546
Pečovatelská služba terénní	130	17 757
Pečovatelská služba ambulantní	26	454
Tísňová péče	2	165
Podpora samostatného bydlení	2	69
Odlehčovací služby	35	2 650
Centra denních služeb	15	368
Denní stacionáře	38	904
Týdenní stacionáře	6	81
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	1	29
Domovy pro seniory	51	1 960
Domovy se zvláštním režimem	11	359
Chráněné bydlení	16	320
Celkem	383	26 662

Služby prevence

+ 74 odborných poraden

Celkem 446

Služba	Počet služeb	Počet uživatelů
Raná péče	4	322
Telefonická krizová pomoc	1	3 451
Azylové domy: matky/otcové s dětmi v tísni	40	3 393
Azylové domy: muži i ženy	23	1 626
Domy na půl cesty	4	78
Kontaktní centra	7	1 901
Krizová pomoc	8	1 810
Intervenční centra	3	609
Nízkoprahová denní centra	28	7 164
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	69	9 389
Noclehárny	24	3 587
Služby následné péče	4	128
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	59	2 444
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	15	1 581
Sociálně terapeutické dílny	21	618
Terénní programy	30	5 118
Sociální rehabilitace	32	1 257
Celkem	372	44 476



METODICKÁ PODPORA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – PRŮZKUM 2015

„Průzkum potřeby podpory sociálních pracovníků a vedoucích pracovníků v oblasti kvality poskytování sociálních služeb“

- Realizace průzkumu v listopadu 2015
- 420 respondentů
- Zastoupení 31 druhů služeb
- Dílčí zjištění průzkumu:
 - Potřeba podpory v oblasti Standardů kvality sociálních služeb
 - Potřeba podpory při řešení konkrétních situací ve službách
 - Nespokojenost s informacemi ke kvalitě služeb z odborných kolegií
- Reakce na zjištění průzkumu:
 - Příprava **projektu** zaměřeného na **systematickou kvalitní podporu pro sociální pracovníky**, kteří odpovídají za poskytování sociálních služeb a působí pod jednotlivými poskytovateli metodicky zastřešenými Charitou ČR.
 - = **projekt „Ke kvalitě v Charitě“**



PROJEKT „KE KVALITĚ V CHARITĚ“

- Umožnil vznik a rozvoj systematické metodické podpory sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v síti Charit v České republice.
- K nastavení projektu sloužily výsledky průzkumu z roku 2015
- Realizace 1. 9. 2016 – 31. 8. 2018
- Financování z **Operačního programu Zaměstnanost**
- **Partneři projektu:**
 - Arcidiecézní charita Olomouc
 - Arcidiecézní charita Praha
 - Česká katolická charita
 - Diecézní charita Brno
 - Diecézní charita České Budějovice
 - Diecézní charita Litoměřice
 - Diecézní charita ostravsko-opavská
 - Diecézní charita Plzeň
 - Diecézní katolická charita Hradec králové
 - Řeckokatolická charita



AKTIVITY PROJEKTU „KE KVALITĚ V CHARITĚ“

- **Audity kvality**
 - Podpora sociálních služeb, rozvoj SP-metodiků
 - 27 podpořených služeb, 54 podpořených pracovníků
- **Metodické konzultace**
 - konzultace k revizi všech SQSS (min. 40 hodin podpory)
 - Podpora pro 83 sociálních služeb
 - konzultace k revizi 2 – 3 SQSS (min. 8 hodin podpory)
 - Podpora pro 176 sociálních služeb
- **Odborná kolegia**
 - Účast SP-metodiků na odborných kolegiích → předávání poznatků dobré praxe, informace o legislativních změnách, řešení metodických dotazů



AUDITY KVALITY

- **1. vlna auditů:** květen – listopad 2017; 18 auditů kvality
- **2. vlna auditů:** červen 2017 – květen 2018; 9 auditů kvality
- 16 zastoupených druhů služeb
- **Průběh auditu kvality:**
 - 2 dny (16 hod. auditu s inspektorem kvality)
 - konzultace s SP-metodikem při zapracování doporučení (min. 16 hod.)
 - Následná poauditní konzultace s inspektorem (u 2. vlny bez inspektora)
- **Výstupy:**
 - Auditní zpráva z dvoudenního auditu kvality
 - obsahuje doporučení pro sociální službu
 - Závěrečná zpráva z následné poauditní konzultace
 - obsahuje informace o zapracování doporučení



AUDITY KVALITY: OBSAH

Audity kvality se zaměřily zejména na následující oblasti:

- Dostupnost a srozumitelnost informací o službě
- Informování zájemce o podmínkách služby
- Ochrana práv
- Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy
- Dokumentace o poskytování sociální služby
- Uplatňování stížností
- Plánování poskytování sociální služby
- Personální a organizační zajištění sociální služby
- Profesní rozvoj zaměstnanců
- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Nouzové a havarijní situace
- Zvyšování kvality sociální služby
- Evidence žadatelů o sociální službu
- Smlouva o poskytnutí sociální služby
- Opatření omezující pohyb osob



AUDITY KVALITY: ANALÝZA

- Analyzovány podklady 1. vlny auditů (18 auditů kvality)
- Celkem bylo sociálním službám poskytnuto **714 doporučení**
- Doba na zpracování doporučení cca 2-3 měsíce (relativně krátké období)
- **Vypořádání doporučení** (informace ze závěrečných zpráv):
 - Zpracováno: 267 doporučení
 - Zpracováno částečně (ev. momentálně zpracováváno): 148 doporučení
 - Dopusud nezpracováno: 292 doporučení
 - Zpracování odmítnuto: 7 doporučení
- Nedostatečná doba na zpracování některých doporučení
- Nejvíce doporučení bylo poskytnuto v **následujících oblastech**:
 - Informování zájemce o podmínkách služby
 - Ochrana práv
 - Plánování poskytování sociální služby
 - Dostupnost a srozumitelnost informací o službě
 - Zvyšování kvality sociální služby



DOSTUPNOST A SROZUMITELNOST INFORMACÍ O SLUŽBĚ

- § 88 písm. a) ZSS; Kritérium 1a), 12 SQSS
 - Jasně definovat **veřejný závazek** a nastavit jeho měřitelná kritéria, aby byly hodnotitelné cíle sociální služby.
 - Stanovit **cíle služby** – podle skutečného záměru poskytovatele, zaměřit se na klienty a popis cílového stavu, ke kterému služba směřuje, cíle definovat tak, aby byla měřitelná míra jejich naplnění.
 - Jasně definovat **cílovou skupinu**, a to podle nepříznivé sociální situace osob.
 - Stanovit a zveřejnit **kapacitu služby**.
 - Vše výše uvedené definovat srozumitelně, přehledně, v souladu s praxí a základními zásadami sociálních služeb, ve vzájemném souladu a zveřejňovat v jednotném znění ve všech informačních kanálech.



INFORMOVÁNÍ ZÁJEMCE O PODMÍNKÁCH SLUŽBY

- § 88 písm. b) ZSS; Kritéria 3a), 3b), 3c), 4a), 4b) SQSS
 - Stanovit vnitřní **pravidla pro vedení poradenského rozhovoru se zájemcem** o službu (+ s doprovodem, opatrovníkem).
 - **Se zájemcem o službu projednat, o jakou službu má zájem**, jaké má **představy o řešení nepříznivé sociální situace**, očekávání a osobní cíle, které by bylo možné naplnit poskytováním sociální služby, a **ověřovat míru potřebné podpory** (nenahrazovat běžně dostupné zdroje klienta).
 - Sbírat **jen informace potřebné ke sjednávání rozsahu a průběhu poskytování služby**.
 - O jednání se zájemcem vést **záznamy**.
 - Definovat jasná pravidla a **postup při odmítnutí zájemce**.



PLÁNOVÁNÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- § 88 písm. f) ZSS;
- Kritéria 4c), 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 8a), 8b), 8c) SQSS
 - **Metodicky nastavit plánování a hodnocení průběhu služby** – systémově a otevřeně zapojovat uživatele do plánování (s ohledem na jejich schopnosti), s uživateli hodnotit, zda jsou způsobem poskytování služby naplňovány jejich osobní cíle dle IP, pravidla pro přehodnocování IP a systém vnitřní kontroly záznamů a IP.
 - **Individuální plán** – sjednat při zahájení poskytování služby, zahrnout popis nepříznivé sociální situace a s tímto provázat osobní cíle.
 - **Záznam o průběhu služby** – uvádět rozsah služby, plánované činnosti, dosahování osobních cílů, zaměřit se na vypovídající hodnotu záznamů.
 - Vymezit úlohu **klíčového pracovníka uživatele a zastupujícího pracovníka**, zpracovat způsoby **předávání informací** mezi zaměstnanci.



SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- § 88 písm. i) ZSS; § 91 odst. 2 ZSS; § 73 až 77 ZSS
 - Vnitřní **pravidla pro proces projednávání a uzavírání smlouvy** - uzavírání smlouvy písemně/ústně, stanovení okamžiku uzavření ústní smlouvy a explicitní uvedení v záznamu o jednání, uzavírání smlouvy s osobou se specifickými komunikačními potřebami, s osobou omezenou ve svéprávnosti, atd. zohledňovat přitom druh služby a specifické potřeby cílové skupiny.
 - **Forma smlouvy** – uvést vše potřebné (náležitost k cílové skupině, předmět poskytování služby, výpovědní důvody a lhůty, atd.), bez nadbytečnosti, uzpůsobit pro cílovou skupinu (např. zvětšené písmo).
 - Smlouvu uzavírat dle **individuálních potřeb/cílů uživatele** (ne paušální výčet).
 - Zveřejnit podmínky uzavření smlouvy, obecné znění, náležitosti smlouvy.



OCHRANA PRÁV

- § 88 písm. c) ZSS;
- Kritéria 1b), 1d), 2a), 2b), 2c), 13a), 13b), SQSS
 - Na základě praxe (situací, které jsou pravděpodobné) **definovat ochranu osob před předsudky, oblast možných porušení práv uživatelů a možné střety zájmů v souvislosti s poskytováním sociální služby a zpracovat pravidla pro předcházení a řešení těchto situací** (+ pravidla pro přijímání darů).
 - Umožnit uplatnění **vlastní vůli klienta** v možnostech řešení nepříznivé sociální situace.
 - Materiálně technické a hygienické vybavení prostor pro poskytování služby zaručující důstojnost, používání označeného/neoznačeného vozidla, pracovní oděv, aktivizační pomůcky a dekorace respektující věk a důstojnost, oslovování klientů s respektem k jejich důstojnosti.



ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- 15a), 15b), 15c), 15d) SQSS
 - **Systematizovat** a zpracovat ve formě písemných **pravidel proces kontroly a hodnocení** poskytování služby v souladu s veřejným závazkem, posláním a cíli uživatelů služby.
 - Stanovit **měřitelná kritéria k jednotlivým cílům služby**.
 - Zpracovat pravidla pro **zjišťování spokojenosti uživatelů** s poskytováním služby.
 - Evidovat **stížnosti klientů** a řešené stížnosti využívat pro zkvalitnění poskytování sociální služby.
 - Zpracovat pravidla pro **zapojení zaměstnanců a dalších osob** (např. studentů, stážistů) nebo **spolupracujících subjektů do hodnocení sociální služby**.



DOPORUČENÍ PROLÍNÁJÍCÍ SE VŠEMI OBLASTMI

- **Vyjasnit základní pojmy a jasně definovat základní charakteristiky poskytování služby.**
- Veškeré písemnosti, pravidla, metodiky zpracovávat **srozumitelně, jednoduše, přehledně, bez rozporů a duplicit, ve vzájemném souladu a zveřejňovat v jednotném znění** ve všech informačních kanálech.
- **Pravidla/metodiky nedefinovat jen formálně, ale v souladu s praxí** (vycházet ze situací, které se běžně dějí a které jsou významné s ohledem na druh služby a cílovou skupinu) a základními zásadami sociálních služeb.
- V pravidlech/metodikách uvádět praktické postupy, příklady řešených situací – formulovat je tak, aby byly **funkční a snadno aplikovatelné**.
- Pravidla/metodiky **aktualizovat**.
- Zajistit, aby **pracovníci služby vnitřní pravidla znali a v praxi je aplikovali**.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



DĚKUJI ZA POZORNOST

Konference Dobrá praxe v sociálních službách je pořádána v rámci projektu Ke kvalitě v Charitě – společně ke kvalitní síti charitních sociálních služeb (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001399), který je spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost.