

**Pri použití akejkol'vek časti tejto
prezentácie uvádzajte zdroj**

Ing. Martina Zelenková

SKOK, Pardubice

konferencia SocioFóra, 25. júna 2008,

První zkušenosti s inspekcemi sociálních služeb

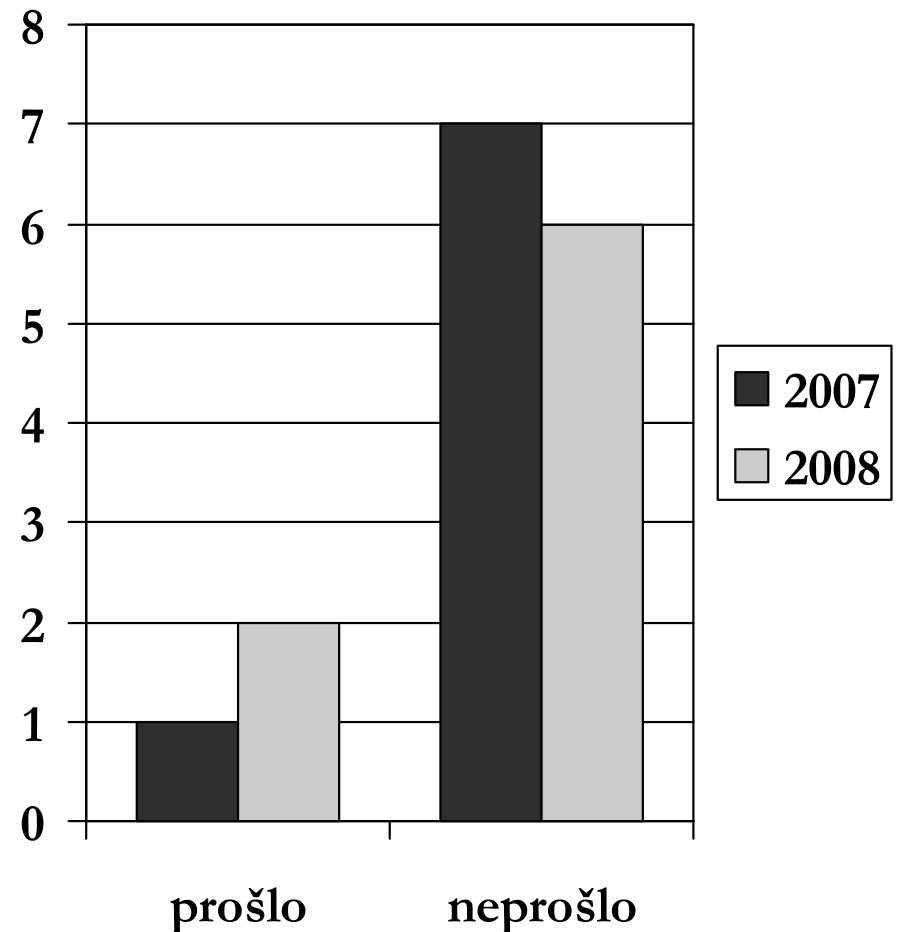
**a otázky okolo začlenění kvality do
plánování sociálních služeb na úrovni krajů**

Situace v Pardubickém kraji

- Na Krajském úřadě Pk pracují na plný úvazek dva inspektoři sociálních služeb (OSV – oddělení sociálních věcí)
- Jeden z inspektorů prošel vzděláváním inspektorů a druhý prošel pouze školením (o klasické školení měl zájem, ale kraj si mohl vzdělat pouze jednoho pracovníka)
- Inspekce v našem kraji probíhají již od září loňského roku

Inspekce v Pardubickém kraji

- V loňském roce proběhlo 8 inspekcí (pouze jedna organizace prošla)
- V letošním roce proběhlo dosud dalších 8 inspekcí (pouze dvě organizace prošly)



Následné inspekce

- Proběhly v letošním roce 3 následné inspekce
- 2 poskytovatelé prošli a jeden neprošel – dostal termín na druhou následnou inspekci (otázkou zůstává kolik „pokusů“ bude poskytovatel mít?)
- Inspekce typu C zatím neproběhla

Organizace inspekci

- Vedoucím odboru je ustavena komise, která jedenkrát za půl roku losuje organizace, které projdou inspekci sociálních služeb
- Krajští inspektoři sestavují týmy na jednotlivé inspekce (využívají seznamu MPSV - externí inspektoři, kteří se nechovají profesionálně nejsou již příště ke spolupráci přizváni)

Jaká byla spolupráce poskytovatelů sociálních služeb s inspektory?

- Většinou dobrá – poskytovatelé spolupracovali s týmem inspektorů ochotně
- Někteří poskytovatelé uváděli, že je inspekce „posunula dál“
- V Pk je snaha o navození dobré atmosféry při inspekci (nechceme skupiny demonstrující sílu) – oslovení poskytovatelé přístup inspektorů oceňují



Jak si inspektoři vysvětlují neúspěch tolika poskytovatelů sociálních služeb při inspekcích?

- Nejednotný výklad jednotlivých kritérií - školitelé ani inspektoři nejsou jednotní v tom co vlastně po poskytovatelích chtějí
- Různý přístup poskytovatelů k zavádění standardů – někteří zavádění SQSS podcenili a on je to proces, který chce čas a zapojení celého týmu pracovníků
- Organizace spolu někdy nedostatečně spolupracují (z důvodu utajování „know how“, někdy jen z pocitu strachu co když to máme špatně a oni to uvidí)

Jak si poskytovatelé vysvětlují neúspěch tolika poskytovatelů sociálních služeb při inspekcích?

- Nejsou stejné informace pro inspektory a pro poskytovatele – je pak malá šance se dobře připravit
- Nejednotný výklad jednotlivých kritérií
- Poskytovatelé se za každou cenu snaží vyhovět inspektorům (školitelům) a mění dokumenty a potom již nedokážou argumentovat proč to tak mají – ztrácí se z toho myšlenka vycházet z dobré praxe a poskytovatel vede náročnou papírovou válku, která ho vyčerpává a zbývá méně času na skutečnou práci s klientem
- Inspekce nepomohou, hledají jen to co je špatně ale neřeknou jak je to dobře

Další poznámky poskytovatelů

- Poskytovatel může k vyjádření inspekce ve stanovené lhůtě dát námitky, ale je jen na řediteli KrÚ (a vedoucím týmu) zda připomínky zohlední nebo ne
- Odborníky na jednotlivé služby si mohou do inspekčního týmu přizvat inspektoři zase jen na základě vlastního uvážení, i když danou službu vlastně neznají
- Strašák kontrol v době přerodu celého systému – není zcela jasný dopad inspekcí pro poskytovatele
- Obrovská spousta papírování, která zatěžuje hlavně malé organizace, které nemají dostatek personálu

Praxe

- „ Máme motivovaný tým pracovníků, dobrou zpětnou vazbu od klientů, na zkvalitňování služeb pracujeme řadu let. Byl to nejhorší zážitek v mém profesním životě. Po třídení „zkoušce“ naše organizace neprošla. Měla jsem já i moji kolegové pocit profesního selhání a marnosti naší dlouholeté snahy. 3 měsíce nám trvalo se znovu dát dohromady a začít znovu bojovat.“ (tato organizace měla více jak 80% ale neprošla díky standardu 1 a 5)

Které standardy přinášejí nejvíce problémů?

- Vybrala jsem dva standardy (obsahují zásadní kritéria jejich hodnocení musí být 2 nebo 3) – často měl poskytovatel vysoké % hodnocení, ale neprošel kvůli nízkému hodnocení některých kritérií následujících dvou standardů
- **1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb** (3 ze 4 kritérií jsou zásadní)
- **5. Individuální plánování průběhu sociální služby** (4 z 5 kritérií jsou zásadní)



1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- Zde panuje spousta nejasností o tom co je vize, co jsou cíle, které cíle jsou měřitelné?
- Trochu mám pocit, že se zde vytrácí jasnost a srozumitelnost pro klienta a jeho rodinného příslušníka – vím, že spousta z mých kolegů nemá jasno v tom co je měřitelný cíl a jak v tom má mít jasno klient?? V některých případech se domnívám, že nejde o kvalitu služby, ale o slovíčkaření což jistě nebylo záměrem tvůrců standardů kvality SS – poskytovatelé si zaslouží vědět, co se po nich chce
- Z cvičných inspekcí vím, že to samé základní prohlášení organizace u jednoho týmu vyvolalo přímo nadšení a druhý tým ho shodil – přitom jde o zásadní standard!!!!

2 Individuální plánování průběhu sociální služby

- Viděla jsem mnoho organizací, které již poněkoli káté (po každém školení tohoto standardu) předělávali IP, pouze málo školitelů je ochotno vytvořit s účastníky vzorový IP a projít jeho roli při plánování a poskytování dané SS.
- Již stanovení osobního cíle je často velkým úskalím – v některých zařízeních se pracovníci ptají na osobní cíl a „nutí“ klienty ho každý měsíc měnit (reakce takového klienta je zcela jasně negativní) – chtějí tak vyhovět inspekci a proto pořádají přímo „honby za cíly“. Tyto praktiky je potřeba napravit vhodným školením, cvičením komunikace a hlavně sjednocením požadavků inspekcí.

2 Individuální plánování průběhu sociální služby

- Také se často stává, že nový systém individuálního plánování se poskytovatel snaží napasovat do starého systému péče. To samozřejmě nefunguje
- Další nejasnosti jsou u podepisování klienta – co klient podepisuje, co dělat, když se podepsat odmítne (není se čemu divit u x-tého podpisu je již poskytovatel klientovi přímo podezřelý)
- Jinou kapitolou jsou IP v některých službách prevence – zde je zpracování klasického IP často velmi diskutabilní a tato situace potřebuje řešit – může dojít až k tomu, že se některé kvalitní služby budou odregistrovávat

Náměty na zamyšlení

- Není zrovna šťastné, že inspekce kvality se řídí zákonem o státní kontrole – mělo by jít o nezávislý orgán, který nejenom řekne co je špatně, ale také dá poskytovateli podporu v tom jak nedostatky napravit
- Je potřeba diskutovat o osobnosti inspektora, jeho praxi, zkušenostech a vlastnostech i schopnostech komunikovat s klienty dané služby
- Na poskytovatele nepůsobí důvěryhodně, když je kontroluje člověk bez praxe v sociálních službách a nebo jejich klienty případně pracovníky naprosto vyvede z míry nevhodnými soudy nebo způsobem komunikace
- Přehodnotit některá kritéria vzhledem ke specifickým dané služby (snad druhové standardy??)

Registrace

- Bylo by potřeba se zamyslet nad tím, jak poskytovatele (časově i finančně) a naše lesy zatěžuje, když každého zaměstnance musí poskytovatel registrovat a odregistrovávat – jistě by stačilo tyto údaje kontrolovat v rámci kontrol registračních podmínek a nehromadit papíry na krajských úřadech.



Plánování a kvalita SS

- Každý kdo zpracovává rozvojový plán sociálních služeb jistě chce, aby služby které zahrne do plánu byly kvalitní a ufinancovatelné – každý plánovač si musí odpovědět na otázku jak kvalitu služeb do plánu zahrnout?
- Na kvalitu služeb se nelze dívat jen z pohledu inspekcí, ale je potřeba zohlednit i další věci – například: ekonomickou náročnost služby, kvalitně nastavit jednotky kapacit jednotlivých služeb, u služeb péče hodnotit výši částek vybíraných od klientů (návratnost příspěvku na péči do systému poskytování sociálních služeb)
- Jistě budeme rozdílně přistupovat ke službám péče a prevence – služby péče budou z velké části financované z příspěvku na péči (předpokládá to ovšem změnu ve způsobu vyplácení příspěvku) a služby prevence budou financované z jiných zdrojů, aby byla zajištěna potřebná dostupnost na každém území

Plánování a kvalita SS

- Zatím ze zkušeností skutečně nejde jednoduše využít výsledky inspekcí - zahrnout do plánu služby, které prošly inspekcí a sankcionovat služby které neprošly – prošla služba na 60% a neprošla služba s 85%
- Je potřeba nastavit úzkou spolupráci s inspektory a zvažovat i další metody hodnocení (například benchmarking)
- Je důležité na krajích (a ne jenom na nich) propojit jednotlivé složky odborů – někde je zatím těžké překonat různé zvykové postupy a začlenit nový funkční model plánování rozvoje sociálních služeb do těžkopádné struktury úřadu. Pokud je zpracován kvalitní plán, ale finance rozděljuje někdo jiný, bez přihlédnutí na cíle a aktivity plánu - tak plánování ztrácí svoji váhu a smysl.

Děkuji za pozornost

Ing. Martina Zelenková