



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt č. CZ.1.07/3.2.09/03.0015

PROHLoubENÍ NABÍDKY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ NA VŠPJ A SVOŠS V JIHLAVĚ

<http://www.vspj.cz/skola/evropske/opvk>

Pilotní ověření modulu

Strategické plánování

standardy kvality č. 1 a 15

Pilotní ověření v termínu: zimní semestr akadem. roku 2013/2014

Lektor: **PaedDr. Petr Matuška, Ph.D.**

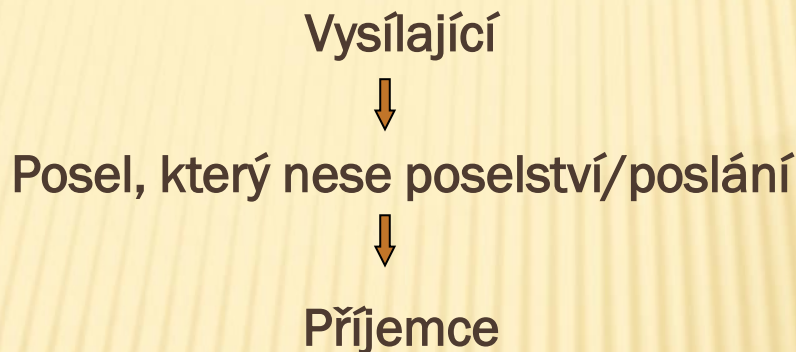
Studijní opora k dispozici na elearning.vspj.cz

KRITÉRIUM 1A

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;

POSLÁNÍ

Význam slova poslání vysvětluje následující schéma:



Vysílajícím je v užším slova smyslu zřizovatel, v širším společnost. Poslem je služba samotná, u níž musí být zřejmé, co nese. A konečně příjemcem je uživatel, příp. jeho rodina, komunita, v širším slova smyslu opět společnost.

- ... vytvořit nejbáječnější místo na světě.
- Administrativně a právně zabezpečujeme fungování zdravotních zařízení a vytváření obecných podmínek pro zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva.
- ... omezovat důsledky rizikového užívání drog u závislých mladistvých osob v ...
- ... o každého zákazníka se výborně postaráme, setká se u nás s takovou úrovní obsluhy, kvality a čistoty, že nás bude chtít opět brzy navštívit.
- Posláním ... je prostřednictvím sociálních služeb poskytovat lidem s mentálním nebo vícenásobným postižením individuální podporu ve spokojeném zvládnání života a nalézání možností osobní realizace. Služby jsou poskytovány ve spolupráci s rodinou či přirozeným sociálním zázemím klienta formou denního stacionáře, týdenního stacionáře, domova pro osoby se zdravotním postižením, chráněného bydlení a podpory samostatného bydlení.

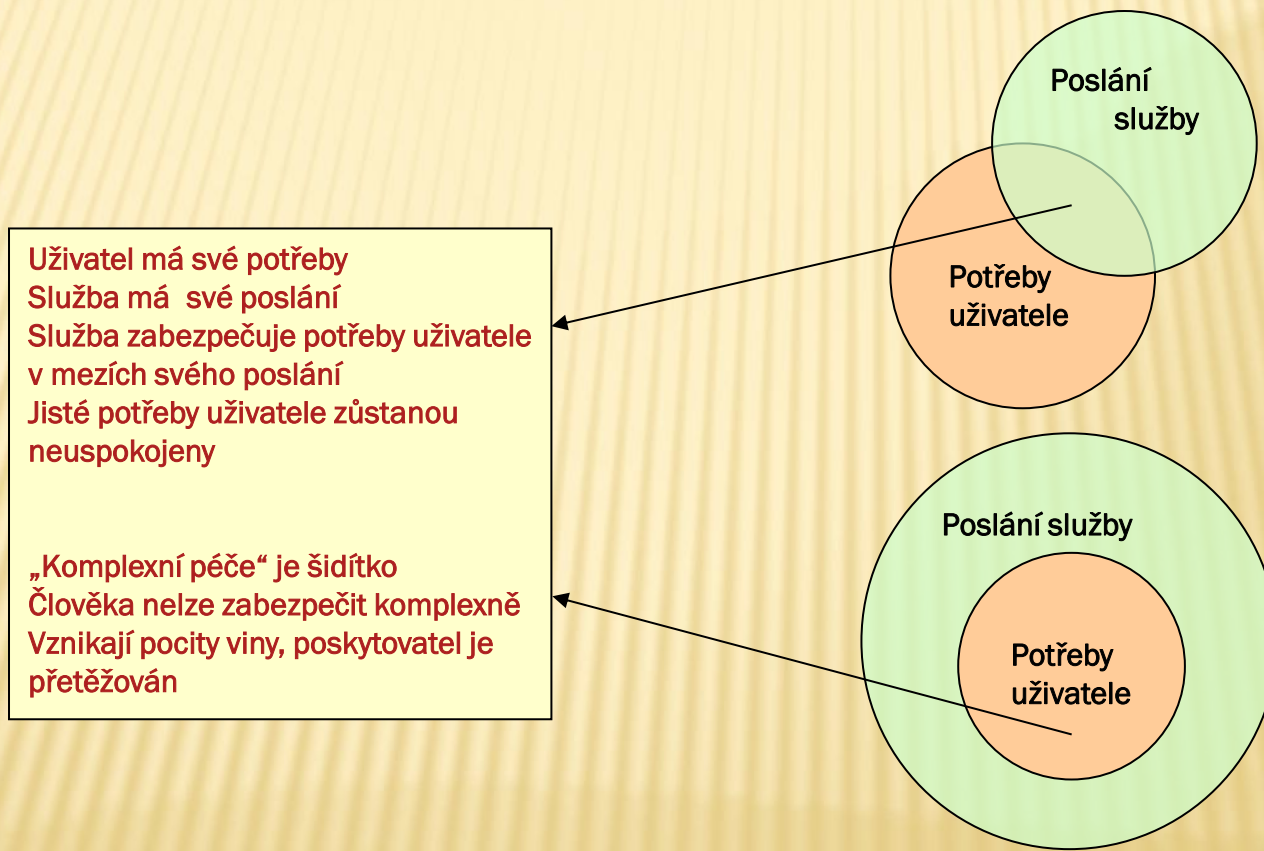
CHARAKTERISTIKA POSLÁNÍ

- ukazuje směr, jímž se má služba ubírat; zvolenému směru pak odpovídají veškeré další kroky, postupy a činnosti,
- vyznačuje se dlouhodobým trváním,
- objasňuje uživatelům, veřejnosti i zaměstnancům, proč služba existuje, proč je potřebná a k čemu přispívá, umožňuje pochopit smysl veškerého konání a pomáhá tak všem zúčastněným stranám porozumět smyslu a podstatě služby,
- vyjadřuje jedinečnost a odlišnost služby od jiných služeb stejného zaměření,
- mělo by být motivující pro zaměstnance a srozumitelné pro uživatele,
- musí být v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

DOBŘE FORMULOVANÉ POSLÁNÍ ODPOVÍDÁ NA TYTO OTÁZKY:

- **Kdo** službu poskytuje
- **Kde** je služba poskytována
- **Komu** je služba poskytována
- **Co** je předmětem služby, o co usiluje
- **Jak**, příp. **proč** je služba poskytována

POSLÁNÍ SLUŽBY VE VZTAHU K POTŘEBÁM A OSOBNÍM CÍLŮM UŽIVATELŮ



CÍLE

- Definování cílů služby je důkazem, že zařízení neposkytuje své služby nahodile, ale plánovaně, že nestagnuje, ale vyvíjí se - stejně jako se vyvíjí potřeby jeho uživatelů. V řadě zdrojů věnovaných podpoře poskytovatelů při implementaci standardů je vymezení cílů služby orientováno především na její rozvoj. Takto vymezené cíle jsou pak většinou manažerského charakteru a mají povahu strategického plánování.
- V posledním období se stále častěji setkáváme s názorem, že cíle služby by měly být definovány ve vazbě na předpokládané potřeby okruhu osob, kterým je služba určena, vyplývající z omezení jejich aktivit anebo jejich účasti na životě ve společnosti. Omezení mohou utvářet nepříznivou sociální situaci, na niž služba reaguje. To však neznamená, že poskytovatelé by měli přestat rozvoj služeb plánovat.

CÍLE

- Všechny cíle musí být v souladu s posláním služby a měly by vést k jeho naplňování. Můžeme si je představit jako úseky různých cest k dosažení poslání. Mohou a dokonce by se měly s časem měnit.
- Cíle musí být rovněž v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- Vycházíme-li z teze, že cíl je výsledek toho, co děláme nebo chceme dělat, nejčastějším nedostatkem je, že služba popisuje své současné aktivity (tedy prostředky, kterými může být cíle dosaženo), nikoli jejich výsledky (faktické cíle).

ZÁSADY

- Deming ve svých principech nutných pro fungování systému kvality v organizaci na prvním místě uvedl nezbytnost stanovení cílů a hned za nimi definování filozofie, na které se zaměstnanci shodnou a která jim umožní se správně rozhodovat.
- Dle zákona a standardů by tato filozofie měla být vyjádřena pomocí zásad (verze standardů z roku 2002 používala pojem principy), které zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí zaměstnanci při práci s uživateli a při poskytování služeb.

ZÁSADY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE BÍLÉ KNIHY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- autonomie a podpora nezávislosti,
- sociální začlenění/prevence vyloučení,
- respektování potřeb a individuální přístup,
- partnerství – spolupráce zaměstnance a uživatele,
- rovnost/nediskriminace,
- dostupnost (informační, místní, časová, finanční, psychologická),
- provázanost,
- komplexnost,
- inovativnost,
- variabilita,
- flexibilita (Bílá kniha v sociálních službách, 2003).

ZÁKLADNÍ ZÁSADY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- rozsah a forma pomoci a podpory zachovává lidskou důstojnost,
- vychází z individuálně určených potřeb osob,
- podporuje rozvoj samostatnosti,
- motivuje k překonání nepříznivé sociální situace,
- posiluje sociální začleňování osob,
- sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

OKRUH OSOB, KTERÝM JE SLUŽBA URČENA

- Každá sociální služba musí jasně vymezit pro koho je určena.
- Okruh osob, kterým je služba určena (někdy též tzv. cílová skupina) musí být popsán tak, aby bylo zřejmé, v jaké konkrétní situaci lidé mohou nabízenou službu využít – musí být definován přesně, konkrétně, pozorovatelnými znaky.
- Dobré vymezení okruhu osob poskytuje ochranu uživatelům i zaměstnancům služby. Je prevencí proti rizikům a důsledkům přijetí uživatelů, pro které není služba vhodná, což pokud se stane, působí všem zúčastněným stranám komplikace a strádání.
- Okruh osob je vhodné vymežit prostřednictvím nepříznivé sociální situace, do které se potenciální uživatel dostal a na kterou působí sociální služba svými činnostmi, charakteristikou uživatele, popř. jeho potřebou.
- K bližší charakteristice komu jsou služby určeny a komu už ne může napomoci i tzv. negativní vymezení okruhu osob.

ZVEŘEJNĚNÍ POSLÁNÍ, CÍLŮ A ZÁSAD POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY A OKRUHU OSOB, KTERÝM JE SLUŽBA URČENA

- Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob musí být nejenom písemně definovány, ale také zveřejněny. Tím se stanou veřejným závazkem. Zveřejnění by mělo být realizováno více způsoby tak, aby bylo dostupné a srozumitelné široké veřejnosti i okruhu osob, kterým je služba určena.

KRITÉRIUM 1B

- Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

- Možnost samostatně se rozhodovat je základním právem všech lidí. Naplnění požadavků plynoucích z tohoto kritéria proto vyžaduje přizpůsobení služby potřebám uživatele, využití jeho vlastních zdrojů a motivaci k aktivnímu zapojení uživatele.
- Autonomie - schopnosti vést život podle vlastních pravidel (zůstat pánem svého chování a způsobu života), přičemž autonomie a závislost na pomoci druhých se nevylučuje.
- Čím je dotyčná osoba závislejší, tím je podíl účasti pomáhajícího větší, a naopak.
- Existují tři podmínky k autonomii:
 - mít schopnost sebeurčení (*umět*),
 - chtít tuto schopnost uplatnit (*chtít*),
 - mít možnost autonomii uplatnit (*moci*)
- Největší omezení možnosti volby se objevují u lidí s potížemi v komunikaci a mobilitě.

KRITÉRIUM 1C

- Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

- **Písemné pracovní postupy (někdy též označované jako metodiky) zajistí, aby postup při poskytování služby byl vůči všem uživatelům stejný a na nikoho nebo na nic se nezapomnělo. Písemný pracovní postup umožňuje nezávislost realizace služby na konkrétních zaměstnancích, garantuje její neměnnou kvalitu, umožňuje revizi a aktualizaci, ale také kontrolu.**

KRITÉRIUM 1D

- Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

- Důsledkem poskytování sociálních služeb je téměř vždy stigmatizace. Předsudky patrně nelze zcela odstranit, nicméně standardy poskytovatelům ukládají povinnost je alespoň minimalizovat, resp. uživatele před jejich vznikem či důsledky chránit.
- Každá služba by měla identifikovat, k jakým předsudkům a negativním hodnocením jejich uživatelů, příp. rodinných příslušníků, v důsledku užívání služby dochází. Příčiny by se měla snažit odstraňovat a na veřejnost působit tak, aby tyto negativní jevy eliminovala. Pravidla nemusí být písemná, nicméně zaměstnanci by je měli znát a uplatňovat v praxi. Za dobrou praxi je proto považováno jejich písemné zpracování.

STANDARD Č. 15

- Smyslem standardu je zajistit, aby poskytovatel průběžně vyhodnocoval, zda je poskytování služeb v souladu s jeho veřejným závazkem a osobními cíli uživatelů (tj., zda služba dokáže efektivně napomáhat jejich naplňování), a napomoci aby tato činnost nebyla náhodná, nýbrž systematická. Aby v případě zjištění nedostatků byla přijímána adekvátní řešení. Do hodnocení by měli být zapojeni uživatelé, zaměstnanci a další právnické a fyzické subjekty (spolupracující organizace, samospráva, praktikanti, dobrovolníci, odborná i laická veřejnost...). Do této zpětné vazby musí být zahrnuty i stížnosti uživatelů.

ODLIŠNOSTI SOCIÁLNÍCH A KOMERČNÍCH SLUŽEB

- financování z veřejných zdrojů,
- závislost na politických rozhodnutích,
- vazba na legislativu,
- častá intimní povaha těchto služeb,
- provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě,
- významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství,
- etická a hodnotová dimenze.

KRITÉRIA POUŽÍVANÁ V HODNOTÍCÍCH PROGRAMECH V ANGLOAMERICKÉ OBLASTI

- Výkon (*Effort*) se vztahuje k množství zdrojů a aktivit, které jsou poskytovány, aby bylo dosaženo programových cílů.
- Vliv (*Impact*) označuje rozsah změny v charakteristice komunity, na kterou byla zaměřena intervence.
- Efektivita, účelnost (*Effectiveness*) se zjistí zhodnocením/změřením specifických změn u uživatelů, kteří využívají služby.
- Účinnost, hospodárnost (*Efficiency*) se zjistí srovnáním nákladů různých přístupů k dosažení programových cílů. Jde o analýzu nákladů a zisků.

EVALUACE

- jeden z nástrojů rozvoje kvality sociální práce a sociálních služeb, kontroly dosahování vytyčených cílů, posouzení aktivity v profesionální oblasti
- formativní evaluace bývá aplikována za účelem zlepšení, zkvalitnění procesu, rozvoje úspěšných strategií, k reflexi toho, co funguje dobře a co by se naopak mělo změnit.
- sumativní evaluace se používá například pro zjištění spokojenosti a výsledků u uživatelů služeb, je orientována na to, zda služba dosáhla svých cílů, byla efektivní, popisuje co se dělo, odhaduje, zda služba ovlivnila výsledky, oceňuje relativní náklady.
- prostřednictvím evaluace výkonu zkoumáme kvantitu, časový rozsah prováděných činností v rámci konkrétního programu.

SEBEHODNOCENÍ

- Jsou na něm založeny prakticky všechny systémy řízení kvality a je pevnou součástí kvalitativního managementu (např. model EFQM).
- Mezi základní přínosy sebehodnocení patří rozpoznání silných stránek a oblastí pro zlepšování, příležitost pro učení se, vytváření společného jazyka a koncepčního rámce pro vedení služby, zapojení všech zaměstnanců do procesu zvyšování kvality, sdílení nejlepší praxe, porovnání s jinými poskytovateli stejného nebo odlišného zaměření, zlepšení procesu plánování a tvorby strategií (kam zaměřit zdroje za účelem největšího přínosu).

POSTUP SEBEHODNOCENÍ



závazek vedení k sebehodnocení
plán komunikace
plán sebehodnocení
ustavení týmu a jeho vyškolení
sebehodnocení
sestavení akčního plánu
realizace akčního plánu



AKČNÍ PLÁN

- Které z identifikovaných silných stránek chceme udržovat a využívat s maximálním účinkem?
- Které z identifikovaných silných stránek potřebujeme dále rozvíjet?
- Které z oblastí pro zlepšování známe, ale nehodláme je řešit, protože nejsou předmětem činnosti?
- Které ze zjištěných oblastí pro zlepšování považujeme za důležité, abychom na nich pracovali?
- Jak hodláme monitorovat náš rozvoj na základě dohodnutých oblastí pro zlepšování?

Hodnocení a kontrola mají význam tehdy, pokud nejsou pouze nástrojem hledání chyb. Smyslem kontroly je úprava stávajících cílů služby a vytváření takových způsobů poskytování služeb, které jejich uživatelům účinněji napomáhají. Tedy ovlivnění směřování činnosti poskytovatele.

KRITÉRIUM 15 A

- Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;
- Cyklus zlepšování



KRITÉRIUM 15 B

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

SPOKOJENOST

- Zjišťování spokojenosti uživatelů není specifikum sociálních služeb, ale věnují jí pozornost i ostatní veřejné služby a komerční firmy, jejichž hlavní filozofií úspěchu je zaměření na uživatele/zákazníka.
- Spokojenost vyjadřuje názor člověka na vnímání určité situace. Podle normy ISO 90005 je spokojenost definována takto: „Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků.“ Spokojenost je také možné definovat jako soulad/odchylku mezi očekáváním a skutečností.
- Spokojenost uživatelů sociálních služeb je vnímání toho, jak služba naplňuje jejich původní představy, které by měly být s uživateli vyjednávány v procesu jednání se zájemcem o službu a upřesňovány v procesu individuálního plánování. Zjišťování spokojenosti uživatelů má ještě širší přesah, neboť poskytovatel získává informace, které z procesu individuálního plánování nemusí nutně vyplynout.

OBLASTI MOŽNÝCH KRITÉRIÍ SPOKOJENOSTI

- spolehlivost (v čase, dodržení dohodnutých termínů, přesnost provedení úkonů apod.)
- přijetí (respekt, vlídnost)
- dostupnost (čekací doba, umístění)
- jistota (bezpečnost, důvěrnost informací)
- porozumění (znalost problematiky, individuální přístup)
- kompetence (odbornost personálu)
- věrohodnost (pověst poskytovatele, zaměstnanců)
- technické vybavení (technický stav a vzhled zařízení, oblečení zaměstnanců, úprava komunikačních materiálů, kvalita jídla apod.).

MOŽNOSTI ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ

- dotazník
- rozhovory s uživateli
- kombinace dotazníku a rozhovoru
- pozorování
- rozhovory s rodinnými příslušníky
- skupinové rozhovory vedení s uživateli (tzv. zákaznické panely)

KRITÉRIUM 15C

- Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

KOHO A JAKÝM ZPŮSOBEM JE MOŽNÉ ZAPOJIT DO HODNOCENÍ SLUŽBY

Hodnotitel (Kdo hodnotí)	Co hodnotí?	Jakým způsobem?	Jak výsledky zpracovat?
příbuzný opatrovník	spokojenost kvalitu personál	rozhovor dotazník stížnosti	záznam vyhodnocení
dobrovolníci	atmosféra přístup personálu prostředí zaškolení	rozhovor dotazník	záznam vyhodnocení
praktikanti	úroveň poskytování služby dodržování vnitřních pravidel	rozhovor zprávy z praxe	záznamy sumář nejdůležitějších zjištění
externí spolupracovníci: kněz lékař rehabilitační pracovníce	úroveň péče spokojenost uživatelů přístup personálu spolupráce	rozhovor	záznamy identifikování nejdůležitějších zjištění

KRITÉRIUM 15D

- Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Děkuji za pozornost a vyplnění anonymního hodnotícího dotazníku.

PaedDr. Petr Matuška, Ph.D.

Klíč-centrum sociálních služeb, p.o.

Dolní Hejčínská 28

779 00 Olomouc

petr.matuska@klic-css.cz