

Standardy kvality sociálních služeb

Osoba, které je poskytována sociální služba právnická či fyzická osoba, která má oprávnění sociální služby poskytovat; je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb <http://iregistr.mpsv.cz> soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v určité formě (terénní, ambulantní, pobytové) soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele vytyčené milníky poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby; některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel.

Kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb se podle zákona nazývá inspekce poskytování sociálních služeb. Je prováděna jednak krajskými úřady a jednak Ministerstvem práce a sociálních věcí. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb. A právě kvalita sociálních služeb je definována jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. V platném znění. Jednotlivé standardy kvality sociálních služeb se Vám jednoduchou formou snaží přiblížit tato publikace. Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob.

Co řeší standardy kvality sociálních služeb?

Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat:
CO poskytuje - jakou má nabídku služeb, kdy a kde lze služby čerpat.

Standard 1:

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat:
CO poskytuje - jakou má nabídku služeb,
KDY a KDE lze služby čerpat,
PRO KOHO - jaké cílové skupině osob je určena,
JAK - za jakých podmínek a pravidel je poskytována,
a PROČ - s jakým cílem.
Své prohlášení „veřejný závazek“ písemně zveřejňuje a zavazuje se ho plnit.

Standard 2:

Ochrana práv osob

Tím, že se zajímáte, příp. již využíváte konkrétní sociální služby, neztrácíte lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení Vaší situace. Naopak, právě poskytovatel má dodržování Vašich práv při poskytování sociální služby zajistit a podporovat Vás při jejich prosazování. Mimo jiné tak, že vymezí situace, kdy by k porušování Vašich práv při poskytování sociální služby mohlo dojít, a rovněž způsoby, jak bude porušením předcházet, příp. jak tyto situace bude řešit.

Standard 3:

Jednání se zájemcem o sociální službu

Vy sami se svobodně rozhodujete, kterou službu využijete. Poskytovatel je povinen Vám informace o své službě sdělit tak, abyste jim rozuměli a také s Vámi projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by Vám služba mohla pomoci naplnit. Odmítne-li Vám poskytovatel poskytnout službu, o kterou žádáte, je povinen Vám sdělit (na Vaši žádost napsat) důvody odmítnutí a také Vás informovat o jiných sociálních službách, které byste mohli využít. Vy sami se svobodně rozhodujete, kterou službu využijete. Poskytovatel je povinen Vám informace o své službě sdělit tak, abyste jim rozuměli a také s Vámi projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by Vám služba mohla pomoci naplnit. Odmítne-li Vám poskytovatel poskytnout službu, o kterou žádáte, je povinen Vám sdělit (na Vaši žádost napsat) důvody odmítnutí a také Vás informovat o jiných sociálních službách, které byste mohli využít.

Standard 4:

Smlouva o poskytování sociální služby

Pokud se rozhodnete využít konkrétní sociální službu, poskytovatel s Vámi uzavře smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáním rozsahu a průběhu služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby (např. co, kde, kdy, jak a za jakou cenu Vám bude poskytováno). Obsah smlouvy má vycházet z toho, co si sami přejete a potřebujete. Celé jednání o smlouvě pak musí probíhat tak, abyste všemu, co je ve smlouvě, rozuměli. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, který je možné v průběhu služby měnit. Neplnění smlouvy řeší občanský soud.

Standard 5:

Individuální plánování průběhu sociální služby

O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno. O tom, „co a jak“ Vám bude smlouvou poskytováno, nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby si naplánujete společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Pokud se rozhodnete, můžete své naplánované cíle změnit. Tento postup, který je pro poskytovatele závazný, Vám dává možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv vyplynou.

Standard 6:

Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel od Vás bude vyžadovat konkrétní informace, které bude dále zpracovávat a evidovat. Měl by však po Vás žádat vždy jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace, která bude o Vás ve službě vedena, Vám musí být k dispozici a měli byste mít možnost do ní kdykoli nahlédnout.

Standard 7:

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Tímto standardem je Vám zaručena možnost podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je Vám služba poskytována. Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodilo. Vždy byste měli mít možnost podat stížnost anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu. O tom, že si můžete stěžovat, jak, komu, na co a jakým způsobem bude stížnost vyřízena, Vás informuje poskytovatel sociální služby. Zároveň by se poskytovatel měl řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality

Standard 8:

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat Vás v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými. V případě Vašeho zájmu a potřeby dále spolupracovat s těmi, s kterými Vy chcete. Dále by Vám měl poskytovatel zprostředkovat služby jiných organizací či osob. Nadále byste však rozhodně měli mít možnost využívat běžné služby (obchody, pošta, MHD, kadeřnictví, pedikúra, čistírna, restaurace, banky, kina, divadla, atd.).

Standard 9:

Personální a organizační zajištění sociální služby

Měli byste být seznámeni s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláváním Vám budou k dispozici. Poskytovatel by Vám měl také zaručit, že všichni jeho noví pracovníci i dobrovolníci budou zaškoleni, a budou tedy znát „jak a co“ Vám mohou a mají poskytnout. Počet pracovníků a jejich pracovní pozice by poskytovatel měl volit dle druhu jím poskytované služby, její kapacity, počtu a konkrétních potřeb uživatelů služeb.

Poslání, cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Pověřená osoba, na základě pověření k výkonu sociálně právní ochrany a v rozsahu tímto pověřením vymezeném:

- 1) Poskytuje, či zprostředkuje poradenství a pomoc rodičům při řešení výchovných a jiných problémů, při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené.
- 2) Uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče podle § 47 b zák. 359/1999Sb. O sociálně právní ochraně dětí.
- 3) Poskytuje odborné poradenství žadatelům o zprostředkování NRP a osobám k tomuto vhodným.
- 4) Poskytuje výchovnou a poradenskou péči osobě pečující, s níž uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, jenž zároveň sleduje.

Pověřená osoba poskytuje pomoc a podporu osobně, případně ve spolupráci s externími odborníky. Ve smyslu pracovně právním není pověřená osoba zaměstnavatelem.

Kromě výše uvedené individuální pomoci zabezpečuje pověřená osoba průběžné vzdělávání pěstounů v ročním rozsahu 24 hod. ve formě přednášek, seminářů a besed.

Zveřejnění poslání, cílů a zásad vymezených činností

Poslání, cíle a zásady činnosti pověřené osoby jsou rámcově zveřejněny na její webové stránce. Ve všech případech jsou klienti před vlastním uzavřením smlouvy s posláním, cíli a činností seznámeni a podpisem smlouvy s nimi vyjadřují svůj souhlas.

Předcházení zneužívání, zanedbávání, či týrání dítěte a postup při jeho zjištění (CAN)

O principech předcházení syndromu CAN jsou klienti informováni před uzavřením smlouvy a poté při osobních kontaktech a skupinových setkáních v rámci pravidelného vzdělávání.

Jakékoli podezření na zneužívání, zanedbávání, či týrání dítěte je okamžitě prověřováno ve spolupráci s psychologem, příslušným OSPOD, v urgentních případech s orgány PČR. Případy školní šikany jsou primárně řešeny pověřenou osobou na příslušné škole.

Podle povahy konkrétní situace jsou v rámci platných zákonů do řešení zapojeny další osoby a orgány.

Odmítnutí sociálně právní ochrany

Odmítnout sociálně-právní ochranu, resp. uzavření smlouvy, je přípustné z těchto důvodů:

- 1) Uzavřením dohody by byla ohrožena kvalita či rozsah poskytovaných služeb z kapacitních důvodů (max. cca 30 rodin).
- 2) Klient nesouhlasí s podmínkami smlouvy a dalšími pravidly SPO, případně již uzavřenou smlouvu závažně a přes opakovaná upozornění dále porušuje.
- 3) Uzavřením dohody by došlo ve vztahu klienta a pověřené osoby k možnému střetu zájmů (příbuzenský poměr, možná ingerence smluvního vztahu do soukromých zájmů apod.).

Zveřejnění vnitřních pravidel

Volnou formou je obsah a podstata služeb zveřejněna na internetových stránkách zařízení (STROM) a Krajského úřadu v Ústí n/L. Podrobné, doplňující a vysvětlující informace jsou poskytovány při osobním kontaktu s klientem v rozsahu a formě, která mu nejlépe osobně vyhovuje.

Navazování a rozvíjení kontaktů dítěte v blízkých vztazích

Obnova a rozvíjení pozitivních emočních a sociálních vztahů je prioritou a žádoucím cílem výchovy v pěstounské péči. Toto téma je žádoucí ve spolupráci s klienty otevírat i v situacích zdánlivě bezvýchodných. Časový postup a konkrétní kroky jsou vždy plánovány individuálně, ve spolupráci klientů (zejm. pěstounů a svěřených dětí) s pověřenou osobou a dalšími relevantními účastníky.

Uzavírání, změna a rušení dohody

Uzavírání a rušení dohody se zakládá na svobodném a rovnoprávném rozhodnutí obou smluvních stran. Případné přílohy, či zohlednění individuálních specifik jsou řešeny individuálně ve spolupráci smluvních stran a příslušného OSPOD.

Hodnocení naplňování cílů dohody

Průběžně je individuální naplňování cílů dohody hodnoceno při pravidelných rozhovorech s klienty (dospělými i dětmi) v místě jejich bydliště, či na pracovišti pověřené osoby. S dětmi jsou pravidelně prováděny též osobní rozhovory bez přítomnosti další osoby. Specifickou formou hodnocení jsou besedy s klienty v rámci společných setkání, či anonymní ankety, zjišťující míru jejich spokojenosti a podněty na rozšíření, či změny spolupráce.

Plánování průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči

V případech dlouhodobé pěstounské péče se pověřená osoba řídí především rozhodnutím soudu a obsahem IPOD. Důvody, způsob a časový plán řešení jiného ukončení dlouhodobé pěstounské péče, než zletilostí dítěte, se řeší individuálně ve spolupráci s příslušným OSPOD.

V případě profesionální pěstounské péče je přiměřeně věku dítěte a konkrétní situaci vytvářen individuální plán a příprava na změnu životní situace.

Plán vzdělávání pěstounů

Povinné vzdělávání pěstounů v rozsahu 24 hodin ročně je prováděno skupinově vždy v jarním a podzimním období, zpravidla ve 3 po sobě jdoucích sobotách vždy se čtyřhodinovým odborným programem. Obsahová náplň školení je s klienty konzultována a reflektuje jejich potřeby. Součástí setkání je pohoštění a volný program pro přítomné děti s bezpečným dozorem pedagogického asistenta. Absence musí být řádně omluvena a případně nahrazena individuálně stanoveným způsobem.

Významné změny v životě dětí a rodin

Umožňuje-li to charakter konkrétní životní situace, připravuje pověřená osoba s dostatečným předstihem a ve vzájemné spolupráci klienty na nadcházející změny, včetně nezbytných administrativních a právních úkonů. Součástí je psychologická příprava klientů, včetně spoluúčasti na aktech analogických přechodovému rituálu.

Vedení dokumentace, nahlížení do spisu

O průběhu sociální SPOD vede pověřená osoba nezbytnou písemnou dokumentaci, zahrnující písemnou dohodu s klientem a záznamy o podstatných úkonech a okolnostech jejího průběhu.

Spis je založen uzavřením dohody a dále doplňován významnými informacemi o průběhu SPOD. Spis je uzavírán ukončením SPOD, či zrušením smlouvy.

Klienti mohou do spisu prezenčně nahlížet a dle potřeby si činit výpisky, či vytvářet kopie. Další osoby mohou do spisu nahlížet pouze na základě zákonného zmocnění.

Klientovi lze odmítnout nahlédnutí pouze do těch částí spisu, které by event. obsahovaly citlivé údaje výsostně osobního a důvěrného rázu, případně, jejichž předávání se jejich původci, zejm. děti, výslovně nepřejí, byť by šlo i o soby blízké.

Podávání a vyřizování stížností

Stížnosti mohou být podávány písemně i ústně, a to jak pověřené osobě, tak příslušnému OSPOD městského úřadu (magistrátu) pověřené obce, či Krajského úřadu Ústeckého kraje.

Při ústím podání příjemce stížnosti její obsah se stěžovatelem prodiskutuje a není-li schopen ke spokojenosti stěžovatele učinit okamžitou nápravu, stížnost písemně zaznamená a opatří podpisem stěžovatele i svým. Stěžovateli příjem stížnosti písemně potvrdí.

Při písemném podání stížnost obsahuje jednoznačnou identifikaci stěžovatele, funkční kontakty a možné formy komunikace, pokud možno podrobný popis, čeho se stěžovatel domáhá, jaké jeho právo mu bylo porušeno, jakým způsobem atp. Nicméně i v případě, že je stížnost (při zachování nezbytné identifikace).