

Nový zákon o sociálních službách zavádí standardy kvality do oblasti sociální péče!

Dnem 1. ledna 2007 nabývá účinnosti Zák.č. **108/2006 Sb.**, „o sociálních službách“. Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Stanovuje podmínky pro vydání oprávnění zařízením pro poskytování těchto služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Upravuje rovněž předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Podle tohoto zákona má každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí vycházet z individuálně určených potřeb a musí splňovat určité zásady:

- působit na osoby aktivně
- podporovat rozvoj jejich samostatnosti
- motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- posilovat jejich sociální začleňování
- musí být poskytovány v zájmu osob
- **musí být poskytovány v náležitě kvalitě**

Sociální služby zahrnují:

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Sociální služby poskytují následující zařízení sociálních služeb:

- centra denních služeb
- denní a týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- azylové domy
- domy na půl cesty
- zařízení pro krizovou pomoc
- nízkoprahová denní centra a zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- terapeutické komunity
- sociální poradny
- sociálně terapeutické dílny
- centra sociálně rehabilitačních služeb
- pracoviště rané péče

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím o registraci krajského úřadu příp. ministerstva (MPSV). Zákon dále stanoví povinnosti poskytovatelům sociálních služeb (tedy zařízením sociálních služeb), které kromě řady dalších zahrnují **následující povinnosti:**

⇒ **zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby**

⇒ **zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby**

- ⇒ plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby
- ⇒ vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby
- ⇒ hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců
- ⇒ vést evidenci žadatelů
- ⇒ dodržovat standardy kvality sociálních služeb

Z výše uvedeného je zřejmé, že tento zákon nejen jednoznačně zmiňuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb, jejíž úroveň je oprávněna kontrolovat inspekce sociálních služeb, ale zmiňuje povinnosti, jejichž plnění je zcela samozřejmé u jakéhokoli jiného poskytovatele služeb, který se řídí nástroji řízení jakosti (tzv. QMS –Quality Management Systems). Pro názornost si můžeme uvedené povinnosti poskytovatele sociálních služeb porovnat s požadavky normy ISO 9001 (běžně dodržovanými ve společnostech poskytujících služby, které jsou držiteli certifikátu jakosti) v následující tabulce:

Povinnosti pro poskytovatele sociálních služeb dle zák. 108/2006 Sb.	Požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001	Čl. normy ISO 9001
Stanovení vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby.	- všeobecné požadavky - plánování realizace poskytované služby	4.1 7.1
Stanovení vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým jsou poskytovány sociální služby (=klientů).	- komunikace se zákazníkem - řízení neshodného produktu (= služby) - opatření k nápravě - preventivní opatření	7.2.3 8.3 8.5.2 8.5.3
Plánování průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby (klientů).	- plánování systému (QMS) - plánování realizace poskytované služby - procesy týkající se zákazníka - určování požadavků týkajících se poskytované služby - přezkoumání požadavků týkajících se poskytované služby - komunikace se zákazníkem	5.4.2 7.1 7.2 7.2.1 7.2.2 7.2.3
Vedení písemných individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby.	- řízení záznamů	4.2.4
Hodnocení průběhu poskytování sociální služby za účasti klientů, je-li to možné (s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby), nebo za účasti jejich zákonných zástupců.	- všeobecné požadavky - spokojenost zákazníka - monitorování a měření procesů - monitorování a měření produktu (= poskytované služby) - analýza údajů	4.1 8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.4
Vedení evidence žadatelů.	- řízení záznamů - komunikace se zákazníkem	4.2.4 7.2.3
Dodržování standardů kvality sociálních služeb.	- všeobecné požadavky	4.1
Odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby.	- odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik	6.2.2
Zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb, vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány služby, zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných služeb.	- Infrastruktura - pracovní prostředí	6.3 6.4

Ten, kdo se orientuje v problematice kvality služeb (mezi něž zcela určitě patří i služby sociální), musí vidět paralelu mezi dnes již běžnými nástroji pro řízení kvality služeb v souladu s požadavky norem řady ISO 9000 případně modelu EFQM (viz předchozí tabulka) a požadavky zákona o sociálních službách. Uvážíme-li současně, že čl. 1.2 normy ISO 9001 v prvním odstavci stanovuje, že **požadavky normy jsou generické a aplikovatelné ve všech organizacích bez ohledu na jejich typ, velikost a na poskytované produkty** (přičemž produktem je zde nutno chápat produkt nehmotný, čili poskytovanou službu - viz definice pojmů v CSN EN ISO 9000:2006, „Systémy managementu kvality – základní principy a slovník“), pak z toho logicky vyplývá, že pro zabezpečení požadavků na kvalitu sociálních služeb lze zcela nepochybně s výhodou využít prověřené nástroje QMS.

Je dobře, že tvůrci zákona vzali v úvahu fakt, že i klienti sociálních zařízení mají právo na dodržení určitých standardů kvality. Dodnes totiž nebyly vytvořeny systémy dohledu nad kvalitou takto poskytovaných sociálních služeb.

Sociální služba by měla tedy v souladu s ustanoveními zákona být

- dostupná (z hlediska příslušného typu, informační a územní dostupnosti a v neposlední řadě také z hlediska ekonomického)
- efektivní (tj. uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebám člověka=klienta)
- **kvalitní (tj. realizována takovým způsobem a v takovém rozsahu, který odpovídá současné úrovni poznání a možnostem společnosti)**
- bezpečná (tj. zabezpečována tak, aby neomezovala oprávněné zájmy klientů, ale naopak je chránila)

Celková úroveň služeb poskytovaných klientům, zařízení pro služby sociální péče z nich nevyjímaje, je požadována na stále vyšší úrovni při dodržení jak přání klientů, tak i zákonných předpisů v relevantních oblastech. V oblasti zařízení pro poskytování služeb sociální péče je toho důkazem právě nový zákon 108/06 Sb., o sociálních službách, který se výslovně zmiňuje i o požadavku na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Jednou z možností, jak reagovat na aktuální trendy v oblasti zvyšování kvality poskytovaných služeb, je **současně se zaváděním národních standardů kvality sociálních služeb formou vytvoření metodických příruček aplikovat systém vyšší úrovně v rámci komplexního systému řízení jakosti s využitím modelu dle ČSN EN ISO 9001:2001**, který lze s výhodou uplatnit i v této oblasti. Důkazem toho jsou již dnes zařízení certifikovaná dle EN ISO 9001 či uplatňující tzv. sebehodnocení v rámci modelu EFQM.

2006-11-22

ing.Monika Becková