

Jak prakticky na standardy kvality sociálních služeb? /1

Stručně lze konstatovat: V sociálních zařízeních veřejné správy sice bývají k dispozici velmi sofistikované standardy kvality sociálních služeb, jenže se tam podle nich, bohužel, často příliš »nežije«. Je to chyba i škoda zároveň.

Standard kvality sociálních služeb byl zaveden do praxe všech zařízení poskytujících sociální služby vyhláškou č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vyhláška pouze definuje výčet písemných nástrojů – standardů, což umožňuje její dobrou použitelnost pro všechna zařízení reprezentující široké spektrum poskytovaných sociálních služeb. Na druhou stranu nutná obecná podoba standardů klade poměrně vysoké nároky na jejich praktické uplatnění v jednotlivých zařízeních.

Velký záběr a různorodost poskytovaných sociálních služeb v kombinaci s obecným zněním (definicí) standardů vytváří při tvorbě vlastních písemných konkrétních postupů z každého zařízení jedinečný případ. Proto nabíjíme určitý »standardní postup«, jak postupovat v konkrétních případech, aniž by se narušila výjimečnost každého zařízení.

SMYSL HODNOT ZAŘÍZENÍ

Klíčem pro úspěšné nastavení všech standardů je definování hodnot zařízení (nejde o práci navíc – tuto část v podobě písemného stanovení cílů a způsobů poskytování sociální služby vyžaduje i sám standard). V našem pojetí doporučujeme nadřadit cílům hodnoty, které zařízení respektuje a podle nichž se chová. Definice hodnot zařízení se může odehrát dvojnásobem:

■ Hodnoty definuje zřizovatel zařízení. Potom je nutné, aby je vyznával i vedoucí dané

ho zařízení (respekt k definovaným hodnotám nebo ještě lépe osobní sdílení definovaných hodnot by měly být předmětem zkoumání v rámci výběrového řízení na pozici vedoucího daného zařízení).

■ Hodnoty definuje vedoucí či vedení daného zařízení.

Osobní sdílení definovaných hodnot vedoucím zařízení je nejlepší zárukou trvalého působení na podřízené i na celkovou atmosféru zařízení v duchu nastavených hodnot a v duchu písemných standardů, které jsou definovaným hodnotám podřízeny a vycházejí z nich.

Dalším zásadním významem hodnot je, že představují základní vodítko při přípravě jednotlivých písemných standardů (jsou jistými »mantinely«, v jejichž rámci se musí pohybovat následně konkrétní postupy jednotlivých standardů).

Hodnoty tedy provazují jednotlivé písemné standardy zařízení do jednoho celku, svazují a usměrňují jednotlivé postupy v žádoucím směru.

ROLE ZAMĚSTNANCŮ A BENCHMARKINGU

Druhým naším doporučením pro praktické zavedení standardů je trénink a proškolení vlastních písemných postupů různými formami. Čím větší mají zaměstnanci možnost podílet se na tvorbě standardů a pochopit hodnoty společnosti (například prostřednictvím workshopů, besed či scének), o to

snáze si standardy a hodnoty osvojí a přijmou za své a budou pak schopni jednat podle nich a dále je i komunikovat.

Třetím klíčovým prvkem, který se soustřeďuje na zvyšování kvality (opět pouze rozpracováváme jeden z bodů standardu z vyhlášky č. 505/2006 Sb.), je benchmark kvality za pomoci technik, umožňujících porovnávání vlastního stupně dokonalosti s jinými obdobnými zařízeními. Sdílení formou »jak to děláme u nás«, případně prostřednictvím případových studií a příběhů z praxe umožní vybrat ze škály přístupů ke standardům kvality v sociální oblasti nejlepší praxi a přizpůsobit ji konkrétnímu zařízení.

Přístup poradenské a vzdělávací společnosti M.C.TRITON obecně vychází ze systematického a procesního řešení trvalého zvyšování kvality sociálních služeb, a tím spokojenosti klientů, kteří je čerpají.

TŘI KLÍČOVÉ KROKY

Analýza současné kvality sociálních služeb a důkladné pochopení důvodů jejich nedostatků i využitelnosti standardů představují prvotní krok nápravných opatření. Klíčovými však stále zůstávají tři kroky:

■ Definování konkrétních hodnot zařízení a jejich následné promítnutí do všech písemných nástrojů – postupů, které nařizuje standard.

■ Trénink a seznámení zaměstnanců s písemnými postupy neotřelými formami vzdělávání.

■ Zvyšování úrovně kvality prostřednictvím porovnávání se s okolím (obdobná zařízení, skutečné příběhy z praxe).

**MIROSLAV MENŠÍK
ZDENA SVATOŠOVÁ**

konzultanti M.C.TRITON

Využívejte všech výhod předplatitelů!

Volejte 800 11 00 22

www.benefitklub.cz

economia
benefitklub