

ROLE PROFESNÍCH STANDARDŮ PŘI KONTROLNÍCH ČINNOSTECH MANAGEMENTU VE STŘEDISKU RANÉ PÉČE V PARDUBICÍCH

Zdenka Šándorová, Blanka Brandová

Abstrakt

Sdružení pro ranou péči v Pardubicích – Středisko rané péče v Pardubicích (dále jen SdRP-SRP) je registrovaným poskytovatelem služby sociální prevence - raná péče v Pardubickém kraji. Při své činnosti vycházejí odborní pracovníci – poradci rané péče ze znalostí profesních standardů, které plně respektují obecně platné Standardy kvality sociálních služeb. Tyto Standardy následně uvádějí do „dobré praxe“ při realizaci samotné služby.

Zpětná hodnotící vazba teoretického i praktického naplňování standardů poskytovatele služby sociální prevence raná péče ve SdRP-SRP je uplatňována ze tří různých pozic. 1. z pozice managementu SdRP-SRP, 2. z pozice supervizorů (hodnotitelů) z řad členů Asociace pracovníků v rané péči a 3. v obecném pojetí dle zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách inspekcí kvality sociálních služeb dle § 97.

Prezentovaným příspěvkem chtějí autorky:

- 1) zhodnotit praktickou roli uplatňování profesních standardů při kontrolních činnostech managementu ve SdRP-SRP*
- 2) vyzdvihnout důležitost supervizní činnosti respektování profesních standardů na pracovištích rané péče členy Asociací pracovníků v rané péči,*
- 3) nastítnit některé problematické standardy ve vztahu k inspekční činnosti dle zákona o sociálních službách (§ 97).*

Abstract

The Association for Early Intervention in Pardubice – Early Intervention Centre in Pardubice (EIC) is a registered provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the Pardubice region. The work of professional counsellors in early intervention is based on the knowledge of professional standards which fully comply with the Standards of the Quality of Social Services. These are introduced into “good practice” when implementing services for the prevention of social exclusion in early intervention.

Feedback for evaluation of theoretical and practical fulfilment of the standards by the provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the EIC is provided by three different sources:

- 1) by EIC management,*
- 2) by supervisors (evaluators) which are members of the Association of Workers in Early Intervention,*
- 3) adherence to Law no. 108/2006 of the Digest (social services) through monitoring by inspections for quality social services according to article 97.*

In this presentation the authors would like to:

- 1) *evaluate the practical role that professional standards play during the monitoring activities of the EIC management;*
- 2) *document contributions that the professional standards play in supervising activities in the workplaces of early intervention by members of the Association of Workers in Early Intervention;*
- 3) *outline some problematic standards in relation to inspection activities in accordance to the Law concerning social services (article 97).*

Klíčova slova

Standard kvality sociální služby, profesní – druhové standardy, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Vyhláška č. 505/ 2006 Sb., Středisko rané péče v Pardubicích, Asociace pracovníků v rané péči

Keywords

Standard quality of social services, professional - the generic standards, Act No. 108/2006 Coll., On social services, Decree No. 505 / 2006 Coll. Center early childhood in Pardubice, the Association of early care

1. Uvedení do problematiky

V souvislosti s vývojem moderních sociálních služeb je naplňována potřeba existence definované normy – **standardu úrovně poskytování sociální služby**. Po široké diskusi a zapojení mnoha poskytovatelů sociálních služeb vydalo MPSV v dubnu **2002 Standardy kvality sociálních služeb**, které vyjadřují základní obecné minimum každé sociální služby. Tyto Standardy jsou v současnosti s drobnějšími úpravami přílohou č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách, kterou musí každý registrovaný poskytovatel naplňovat. Naplňování Standardů odráží kvalitu sociálních služeb jednotlivých poskytovatelů a ověřuje se při výkonu inspekce. § 99 zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách definuje Standardy kvality sociálních služeb „*jako soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*“ (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Se zaváděním tzv. **národních Standardů kvality sociálních služeb** cítily některé organizace potřebu specifikovat ve standardech svoji odlišnost. Tak vznikaly průběžně i **profesní – druhové Standardy rané péče/ intervence**, které respektují obecné standardy a definují zvláštní odbornost služby sociální prevence – raná péče (§ 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách). Hlavní zastřešující organizací, která garantuje kvalitu svých členských organizací, je **Asociace pracovníků v rané péči**.

2. Role standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku rané péče v Pardubicích

Z úvodu do problematiky vyplynulo, že naplňování Standardů sehrává důležitou až stěžejní roli všech zaregistrovaných poskytovatelů sociálních služeb (a máme na mysli jak standardy dle již citované vyhlášky tak profesních – druhových). V kontextu této konference a prezentovaného příspěvku autorky využívají možnosti podělit se o své teoretické vědomosti a zejména praktické zkušenosti (příklady dobré praxe) z pozice managementu (statutárních zástupců) nestátní neziskové organizace Střediska rané péče v Pardubicích (dále jen SRP), které je již 5. rokem terénní oporou rodičů dětí raného věku se speciálními potřebami v Pardubickém kraji. V současné době je SRP registrovaným poskytovatelem služby sociální prevence raná péče (dle § 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách).

Management SRP věnuje značnou pozornost kvalitě poskytované služby, a to prostřednictvím implementace obou druhů standardů do činnosti pracovníků v přímé péči s následnou zpětnou vazbou a samozřejmě důslednou kontrolní činností. Standardy přijímá jako nástroj systému řízení kvality SRP.

Sledujeme-li tedy „historické“ souvislosti organizace ve vztahu k naplňování standardů a také i kontroly kvality rané péče, pak od vzniku SRP (únor 2003) se činnost řídila profesními - druhovými standardy rané péče/intervence, které rozpracovala pracovní skupina pražských pracovníků v rané péči ve spolupráci s MPSV. Všichni poradci rané péče, kteří prošli jejím vzdělávacím programem, byli s nimi seznámeni a řádně proškoleni. K dodržování těchto profesních – druhových standardů se přihlásila průběžně většina poradců rané péče a poskytovatelů – nestátních neziskových organizací. K odbornému profesnímu posílení a zaštitění pracovníků v rané péči byla vytvořena Asociace pracovníků v rané péči (registrována MV ČR 25. 9. 2003). Pověření pracovníci – supervizoři - provádějí kontrolu standardů rané péče v jednotlivých členských organizacích a na jejím základě vydávají osvědčení – garanci. SRP má udělenou garanci dne 3. 7. 2006.

S účinností zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, prováděcí Vyhlášky č. 505/2006 Sb. včetně příloh (1. 1. 2007) a registrace SRP jako poskytovatele služby sociální prevence - raná péče (červen 2007) se situace pro management SRP mění v tom smyslu, že SRP musí jako registrovaný poskytovatel respektovat a implementovat obecné Standardy sociálních služeb. Na základě výše uvedených skutečností je vypracován managementem SRP „*Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.

„*Metodický průvodce*“

- a) odráží strukturu národních Standardů kvality dle přílohy k Vyhlášce,
- b) standardizuje zvláštní odbornost služby – tedy rané péče implementací profesních – druhových standardů,
- c) ale také respektuje konkrétní podmínky a situaci poskytovatele – SRP,
- d) je závazný jak pro management, tak pro všechny pracovníky v přímé péči.

3. Přehled „Standardů kvality sociálních služeb“ náročnějších při implementaci do činnosti SRP

V anotaci autorky uvedly, že v příspěvku zaměří pozornost na Standardy, jejichž implementace do činnosti SRP byla nebo je náročnější. V úvodu je nutné zdůraznit, že na tvorbě „*Metodického průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“, vnitřních směrnic, dalších souvisejících textů a materiálu se **podílel celý tým pracovníků SRP!**

Cílená pozornost byla věnována v SRP rozpracování těchto Standardů:

- *č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*
 - a) Písemné definování a zveřejnění poslání, cílů a zásad rané péče, okruhu osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování služeb rané péče, individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- *č. 2 Ochrana práv*

- a) Písemné zpracování vnitřních pravidel, ve kterých SRP vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu.
- *č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby*
 - a) Písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavření Smlouvy o poskytování služby raná péče.
- *č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby*
 - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel služby sociální prevence rané péče, kterými se řídí plánování a přehodnocování procesu rané péče.
- *č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby*
 - a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
 - b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.
- *č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby.*
 - a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby – rané péče, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována
- *č. 15 Zvyšování kvality sociální služby*
 - a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby rané péče v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

Výše uvedeným Standardům je věnována v SRP cílená pozornost z důvodu, že plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení a většina uvedených Standardů patří do tzv. zásadních, které musí být hodnoceny počtem bodů 2 (jestliže dané kritérium je splněno dobře), nebo 3 (jestliže kritérium je splněno výborně). Je-li zásadní kritérium splněno nižším bodovým hodnocením, pak poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb. Dále pro kompletnost informace poskytovatel nesplní standardy kvality sociální služby, pokud počet bodů je nižší než 50% z maximálního celkového počtu bodů, které může dosáhnout.

4. Závěr

Shrme-li prezentovaný příspěvek, pak SRP přijímá Standardy jako nástroj systému řízení kvality své služby a to na úrovni

- managementu a pracovníků v přímé péči SRP v „*Metodickém průvodci Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.
- supervizorů Asociace pracovníků v rané péči v kontextu *Standardů rané péče/ intervence*
- inspekce poskytování sociálních služeb v kontextu *Standardů kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

Tento třístupňový systém řízení kvality považuje management SRP za dostatečně funkční a efektivní. Role Standardů je při řízení a kontrolní činnosti v SRP nezastupitelná.

Použitá literatura

- [1] „Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby“
- [2] Příloha č. 2 k Vyhlášce č. 505/ 2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb
- [3] Sbírka zákonů, částka 37 – zákon č. 108/ 2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, s. 1257
- [4] Standardy kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.
- [5] Vyhláška č. 505/ 2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Kontaktní adresa

PaedDr. Bc. Zdenka Šándorová, Ph.D.
Mgr. Blanka Brandová
Sdružení pro ranou péči v Pardubicích
Středisko rané péče v Pardubicích
Bělehradská 389
530 09 Pardubice
Email: www.stredisko@ranapece-pce.cz