

Klient má právo o sobě rozhodovat

/kž/

Od 1. ledna 2007 vstoupí v platnost nový zákon o sociálních službách, který zásadním způsobem mění praxi v sociální oblasti. Lidem v nepříznivé sociální situaci má zajistit podporu prostřednictvím sociálních služeb a stanovit pravidla pro jejich poskytování.

K tomu, aby se uživatelé dostali do sociálních služeb v náležitě kvalitě, pomohou standardy sociálních služeb. Standardy formulují ověřitelná kritéria kvality, která musí poskytovatelé sociálních služeb splňovat.

Krajský úřad Středočeského kraje spolu s Centrem pro kvalitu a standardy v sociálních službách, o. p. s., (CEKAS) při Národním vzdělávacím fondu od října 2005 uskutečňují projekt Vzdělávání zadavatelů a poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji. Je financovaný z Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů, opatření 2.1. - Integrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených sociální exkluzí. Prostřednictvím workshopů, přednášek a konzultací chtějí zajistit, aby se lidem žijícím ve 38 domovech důchodců, třech azylových domech a devíti rodinných poradnách v kraji dostalo kvalitních sociálních služeb v souladu se všemi standardy kvality.

PRINCIPY NÁRODNÍCH STANDARDŮ

Zajištění standardů kvality v praxi je dlouhodobý proces, který probíhá na několika úrovních - státní, krajské, obecní a na úrovni profesní asociace. Standardy říkají uživatelům služeb a jejich rodinám, co mohou očekávat, poskytovatelům, jak mají nabízet dobré služby a zřizovatelům dávají konkrétní informaci o úrovni sociálních služeb a dalších potřebách jejich rozvoje a zkvalitňování. Národní standardy jsou založeny na těchto principech:

* Princip dodržování práv uživatelů - uživatelé jsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům. Zařízení proto usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé mnohou svá práva naplňovat.

* Princip respektování volby uživatele - zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se s porozuměním důsledků svého rozhodnutí.

* Princip individuální podpory - služby jsou individuálně přizpůsobeny jednotlivým uživatelům.

* Princip zaměřený na celek - na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoli jen v dílčích aspektech.

* Princip flexibility - služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.

PRVNÍ POZITIVA V PRAXI

Školení o standardech sociálních služeb již přináší první výsledky. Svědčí o tom názory pracovníků některých ústavů.

Ing. Eva Rovná, Domov důchodců Luxor Poděbrady: »Podle mého názoru se již některá pozitiva projevila, zvláště v dodržování práv klientů. Personál si začíná uvědomovat, že klient má právo o sobě rozhodovat sám. Abychom zjistili objektivně, co si klienti přejí, spolupracujeme s výborem obyvatel.«

PhDr. Miroslav Vyhnálek, Domov důchodců Hostivice (okr. Praha-západ): »Pozitiva zavádění standardů sociálních služeb jsou tato: změna filozofie poskytování sociálních služeb, nový pohled na klienta jako na člověka, který má svá přání a požadavky na službu, kterou individuálně potřebuje, posun od masového poskytování služeb k individuálnímu, klient jako aktivní článek poskytování sociální služby, posun od medicalizace péče k normálním sociálním vztahům a pěstování komunitního aspektu začlenění klienta do normálního života v obci v návaznosti na propojování generací. Je zde vyšší vědomí možnosti ovlivňovat dění v domově důchodců - rada obyvatel, stravovací komise, procedura vyřizování stížností, plánování aktivizačních činností.«

Ivana Rabochová, Domov důchodců Zdice (okr. Beroun): »Smyslem standardů je posoudit kvalitu poskytované služby, nebude docházet k tomu, že klient je pod vlivem personálu, který ho nutí k tomu, co nechce. Vždy jsme si mysleli, že naše služba je velice dobrá, ale standardy nám v několika případech otevřely oči a my jsme viděli, že i v našem případě byla porušována práva klientů. Klient se bál někdy protestovat proti tomu, co nechtěl. Proto nyní podporujeme jeho samostatnost, nezávislost a respektujeme jeho potřeby.«

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

K zajištění efektivních a kvalitních sociálních služeb pro své občany budou mnohé obce používat metodu komunitního plánování sociálních služeb (KPSS). Ta by měla zabezpečit průhlednost procesu pro všechny zúčastněné a umožnit praktickou účast na rozhodování nejen obcí jako zadavatelů, organizací nabízejících služby jako poskytovatelů, ale také samotných uživatelů služeb. Základním předpokladem k zahájení KPSS je existence proškoleného týmu budoucích účastníků všech tří zmíněných stran. Pomoc s překonáním uvedených překážek před časem nabídla skupina krajských metodiků KPSS. Vzdělávání týmů vyslaných obcemi se uskuteční na podzim ve všech krajích ČR.

Co je CEKAS?

Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS) vzniklo v lednu 2004 při Národním vzdělávacím fondu, o. p. s.. Hlavní motivací zakladatelů CEKAS bylo podpořit další využívání výsledků práce vzešlé za poslední leta z řady pilotních projektů, které Národní vzdělávací fond v oblasti rozvoje sociálních služeb uskutečnil nebo se jich účastnil jako partner. Další informace jsou na adrese: www.cekas.cz.