



Tisková konference

Kulatý stůl: Příprava zařízení sociálních služeb ve Středočeském kraji na změny v sociálních službách od 1. 1. 2007

Datum: 21. června 2006 10,00 – 12,00 hodin

Místo: CERGE-EI, konferenční místnost číslo 6, Politických vězňů 7, Praha 1

Téma: Jak se připravujeme na naplnění zákona o sociálních službách?

Účastníci: prezidentka Asociace manželských a rodinných poradců PhDr. Marcela Škábová, vedoucí Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách při Národním vzdělávacím fondu o.p.s. PhDr. Irena Tomešová, manželský poradce PhDr. Petr Šmolka a vedoucí pracovníci z domovů důchodců, azylových domů a rodinných poraden ze Středočeského kraje, kteří se účastní projektu CEKAS (NVF o.p.s.) a Středočeského kraje. Za domovy důchodců: Ing. Věra Trefilová (DD Rožmitál pod Třemšínem), Ivana Rabochová (DD Zdice), Miroslava Honzíková (DD Rožďalovice), PhDr. Miroslav Vyhnaněk (DD Hostivice), Ing. Eva Rovná (DD Poděbrady), Ing. Václav Kohlík (DD Unhošť), Miloslav Dvořák (DD Nové Strašecí), Jaroslava Kramperová (DD Jankov). Za poradny a azylové domy: Mgr. Vladimíra Šťastná (Poradna pro rodinu Praha západ a východ) a PhDr. Jana Petráková (Zařízení následné péče Kladno).

Cílem našeho setkání bude s jejich pomocí odpovědět na otázky:

- jak probíhá proces zavádění standardů kvality sociálních služeb v praxi: ve vlastních domovech důchodců, azylových domech a rodinných poradnách ve Středočeském kraji, které se účastní našeho projektu
- co se změnilo v životě jejich klientů
- jaké nové postoje museli zaujmout pracovníci a jak takto rozsáhlé změny zasahují do života jejich zařízení.

Projekt Středočeského kraje a CEKAS-NVF

Středočeský kraj realizuje v partnerství s CEKAS-NVF projekt „Vzdělávání zadavatele a poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji“ financovaný z Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů, opatření 2.1. Úkolem tohoto projektu je zajistit ve Středočeském kraji poskytování kvalitních sociálních služeb uživatelům v 38 domovech důchodců, 3 azylových domech a 9 rodinných poradnách v souladu se standardy kvality. CEKAS zvolil pro vzdělávání v oblasti standardů kvality ve Středočeském kraji metodu podpory a provázení poskytovatelů, která vede k co nejpřirozenějšímu přijetí nových přístupů a pravidel. Doposud proběhlo 15 workshopů po 6 hodinách (celkem cca 90 hodin) a ve vzdělávací podpoře přímo v jednotlivých zařízeních bylo na "objednávku" jednotlivých ředitelů prostřednictvím lektorů a konzultantů CEKAS poskytnuto cca 145 expertních hodin přímo v jednotlivých zařízeních podle speciální vzdělávací nabídky CEKAS a vzdělávacích potřeb poskytovatelů.

Jak hodnotí dosavadní výsledky zavádění standardů zástupci sociálních zařízení?

Ing. Eva Rovná, Domov důchodců Luxor Poděbrady:

„Podle mého názoru se již některá pozitiva projevila, zvláště v oblasti dodržování práv klientů. Personál si začíná uvědomovat, že klient má právo si o sobě rozhodovat sám. Musím říci, že se v týmu hodně konzultují věci, které by zaměstnanci dřív ani nenapadly – například jak postupovat v případě, že klient nechce dodržovat dietu, má chuť na něco jiného. Dřív by s ním zaměstnanci nediskutovali, dnes už tyto situace řešíme. Abychom zjistili objektivně, co si klienti přejí, spolupracujeme s výborem obyvatel, který si organizuje ankety s různými otázkami, které řeší přání klientů na výzdobu budovy, umístění květin apod. – opět věc u nás dřívě nevídaná.“

PhDr. Jana Lavická, Poradna pro rodinu:

„V procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb vnímáme pozitivně možnost kolektivně rozhodovat a ovlivňovat práci v našem zařízení. Negativem je podle nás náročnější administrativa, která odvádí pozornost od práce s klientelou. Zároveň jsme měli možnost se s celým týmem zamyslet nad některými momenty, na které nám při náročné práci nezbyvá čas. Uvědomili jsme si, že stejně důležité jako práce s klienty je i vzdělávání a organizace práce. Více se také věnujeme prevenci syndromu vyhoření, což je ve svém důsledku přínosné i při terapeutické práci. Některé ze standardů nám připadají v praxi těžko proveditelné a zdají se nám příliš formální (např. smlouva o službě, postup při stížnostech, práce s osobními údaji).“

PhDr. Miroslav Vyhnálek, Domov důchodců Hostovice:

„Pozitiva zavádění standardů kvality sociálních služeb jsou tyto: změna filosofie poskytování sociálních služeb, nový pohled na klienta jako na člověka, který si dává své přání a požadavky na službu, kterou individuálně potřebuje, posun od masového poskytování služby k individuálnímu, klient jako aktivní člen poskytování sociální služby, posun od medicalizace péče k normálním sociálním vztahům a pěstování komunitního aspektu začlenění klienta do normálního života v obci v návaznosti propojování generací. Je zde vyšší vědomí možnosti ovlivňovat dění v DD - rada obyvatel, stravovací komise, procedura vyřizování stížností, plánování aktivizačních činností. Kvalita života a míra spokojenosti vzrostla. Vyšší zájem o umístění do DD Hostovice - nyní máme 160 žadatelů o umístění.“

Ivana Rabochová, Domov důchodců V zahradách Zdice:

„Smyslem standardů je posoudit kvalitu poskytované služby a to je dobře, neboť nebude docházet k tomu, že klient je pod vlivem personálu, který ho nutí k tomu, co on nechce. Z druhé strany se zlepšuje i přístup ze strany klientů, který již nemá pracovníky domova za služby, neboť on si zde platí, tak ať mu uděláme první až poslední. Každý klient je jedinečná osobnost se svými klady i zápory, je to člověk, který si rozhoduje o svém životě. Pociťuji, že vlivem standardů se zvýší i konkurenční prostředí mezi poskytovateli služeb, tím se přispěje i ke zlepšení služeb v jednotlivých domovech.

Vždy jsme si mysleli, že naše služba je velice dobrá, ale standardy nám v několika případech otevřeli oči a my jsme viděli, že i v našem zařízení docházelo k porušování práv klientů a klient byl odkázán pouze na zájem personálu a bál se někdy protestovat proti tomu, co on nechtěl. Proto nyní podporujeme samostatnost, nezávislost a respektování potřeb klienta.

Nyní se vše začíná obracet k dobrému a jsme všichni za jedno dle naší vize“ být volbou seniorů č. 1“ – tzn. zvítězit vždy při rozhodování klienta, zda náš domov zvolí místem služeb šitých na míru pro něho, být jedni z nejlepších poskytovatelů v kraji, být nejlepším pracovním místem pro zaměstnance.“

Zákon o sociálních službách

Od 1. ledna 2007 má vejit v platnost nový zákon o sociálních službách. Tento zákon zásadním způsobem změní dosavadní praxi v sociální oblasti. Základním cílem zákona je zajistit lidem v nepříznivé sociální situaci podporu prostřednictvím sociálních služeb a také stanovit pravidla pro poskytování těchto služeb. Lidé budou moci zvolit sociální služby, které jim umožní zůstat v jejich přirozeném prostředí, velký důraz bude také kladen na dodržování lidských práv uživatelů. K tomu, aby se uživatelé dostali sociálních služeb v náležité kvalitě, pomohou standardy kvality sociálních služeb. Standardy formulují ověřitelná kritéria kvality, které musejí poskytovatelé sociálních služeb splňovat. Zajištění standardů kvality v praxi je dlouhodobý proces, který probíhá na několika úrovních (státní, krajská, obecní, profesní asociace). V ČR zatím probíhají ze strany státu pilotní projekty - inspekce sociálních služeb a postupně se dotvářejí tzv. národní standardy. Tento proces je potřeba sledovat a podporovat v souladu s národními standardy tak, aby krajské poskytovatelé sociálních služeb byli co nejlépe připraveni na novou situaci, jaká v souvislosti s působením nového zákona nastane.

Podle připravovaného zákona je sociální službou „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“. A dále: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat **lidskou důstojnost osob**. Pomoc musí vycházet z **individuálně určených potřeb osob**, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich **samostatnosti**, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich **sociální začleňování**. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v **náležité kvalitě** takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně

zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“ K zajištění zmíněné kvality pro uživatele služeb musejí existovat konkrétní nástroje. Hlavními z nich jsou celospolečensky platné a vymahatelné standardy kvality a způsoby jejich posuzování a hodnocení.

Co jsou to standardy?

Standardy říkají uživatelům služeb a jejich rodinám, co mohou očekávat; poskytovatelům říkají, jak mají poskytovat dobré služby; zřizovatelům dávají konkrétní informaci o úrovni sociálních služeb a dalších potřebách jejich rozvoje a zkvalitňování. Národní standardy obsahují tyto důležité principy (nebo mohou říci 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 služeb mohou svá práva naplňovat.

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

Princip individualizace podpory - služby jsou individuálně přizpůsobené jednotlivým uživatelům.

Princip zaměření 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.

Co je NVF a CEKAS?

Národní vzdělávací fond vznikl v roce 1994 s podporou Komise Evropské unie s cílem rozvíjet lidské zdroje, podporovat celoživotní vzdělávání, zaměstnanost a sociální rozvoj v České republice, zvyšovat kvalitu řízení a konkurenceschopnost a přispívat ke společenské a hospodářské transformaci země a její připravenosti na vstup do EU. Posláním Národního vzdělávacího fondu je přispět k transformaci společnosti a ekonomiky podporou rozvoje a využívání lidských zdrojů, přispět k realizaci celoživotního učení podporou všech forem dalšího vzdělávání, podporovat proces evropské integrace.

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 léta z řady pilotních projektů, které Národní vzdělávací fond v oblasti rozvoje sociálních služeb realizoval nebo se jich účastnil jako partner.

Kontaktní osoba pro média: Eva Bedrníčková, NVF o.p.s., Opletalova 25, 110 00 Praha 1, tel. 602211891, 224 500 538, bedrnickova@nvf.cz

Více informací www.cekas.cz, www.nvf.cz