

Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Malé opakování neuškodí:

Připomeňme si obecný cíl sociálních služeb aneb Kvůli čemu tu jsme:

**Podpora začlenění lidí
v nepříznivé sociální situaci
a předcházení jejich vyloučení
ze společnosti.**

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Výsledkem působení sociálních služeb má být, že:



- lidé využívají běžné zdroje (kavárna, obchod, kino...),
- lidé jsou součástí běžné komunity (inkluze),
- lidé žijí jako jejich vrstevníci způsobem uznávaným společností,
- lidé žijí důstojně a jsou respektováni.

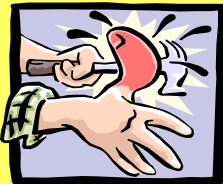
Standardy kvality sociálních služeb v praxi

**Proč vůbec
potřebujeme ke své
práci nějaké
„standardy“?**

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Standardy jsou jen **NÁSTROJEM**
k popisu kvalitní služby, jejímu
hodnocení a kontrole.

Nastavují minimální laťku všem
sociálním službám.



Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Standardy jsou souborem
měřitelných kritérií, které musí
poskytovatel splňovat, chce-li
poskytovat dobrou službu
a zároveň i obstát v konkurenci.



Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Standardy neposuzují sociální službu
kvantitativně (neříkají, kolik má
být postelí v pokoji, kolik klientů
celkem má mít služba atd.).

Naopak, posuzují ji kvalitativně
- měří úroveň služeb na základě
určitých znaků, nechávají
„volnost mantinelů“.

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Standardy jsou ale také dané zákonem
- odkazuje se na ně § 88 zákona
o sociálních službách a v kompletním
znění jsou uvedeny v prováděcím
předpise k zákonu.

Zvykově je můžeme rozdělovat na
procedurální, personální a provozní

Takto existuje psaných 15 standardů
a každý má 1-4 konkrétní kritéria

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Procedurální standardy:

- Cíle a způsoby poskytování soc. sl.
- Ochrana práv osob
- Jednání se zájemcem o soc. sl.
- Smlouva o poskytování soc. sl.
- Individuální plánování průběhu soc. sl.
- Dokumentace o poskytování soc. sl.
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob soc. sl.
- Návaznost poskytované soc. sl. na další zdroje

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Personální standardy:

- Personální a organizační zajištění soc. sl.
- Profesní rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy:

Místní a časová dostupnost poskytované soc. sl.
Informovanost o poskytované soc. sl.
Prostředí a podmínky
Nouzové a havarijní situace
Zvyšování kvality sociální služby

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Několik přetrvávajících mýtů o standardech:

- standardy stačí napsat jednou a „máme hotovo“
- standardy jsou o papírech - stačí je mít je ve službě dobře zpracované
- stačí, když standardy ve službě „umí“ jen jeden člověk nebo vedení
- standardy jsou pro pracovníka v přímé péči jen zbytečná administrativní zátěž
- standardy nejdou zavést prakticky, hlavně v zařízení s lidmi s postižením

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Jak chceme na standardech pracovat my v Pístině?

- Vyjdeme z toho, co už tu bylo zpracováno.
- Půjdeme od základu - základního poslání služby.
- Dobrou praxi (dobré věci) necháme. Špatné zrušíme ☺
- Na většině standardů bude pracovat skupina, na některých úplně všichni, jen výjimečně je budou zpracovávat jednotlivci.
- Budeme hlídat soulad teorie s praxí.
- Budeme chtít, aby vznikaly „papíry pro praktické využití“.
- Budeme chtít, aby se všichni zaměstnanci s naším „standardem služby“ ztotožnili.

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Začínáme uvažovat - POSLÁNÍ:

Pístina - domov pro osoby se zdravotním postižením poskytuje dospělým ženám s mentálním postižením každodenní nezbytnou podporu a péči při zajištění úkonů běžného života tak, aby mohly žít co nejvíce samostatně a využívat vlastní možnosti, schopnosti a dovednosti i v přirozeném prostředí mimo sociální službu.

Standardy kvality sociálních služeb v praxi

ZÁSADY - PRINCIPY (vize vedení)

- Do středu zájmu stavíme vždy klientky, jejich potřeby, zájmy, důstojnost a práva.
- Při poskytování sociálních služeb uplatňujeme individuální přístup.
- Klientky bereme jako partnery, jejich spolurozhodování o průběhu služby vnímáme jako důležité.
- Vůči klientkám přistupujeme bez předsudků, negativního hodnocení, diskriminace a uplatňujeme rovný přístup.
- Klientkám poskytujeme jen takovou míru péče, jakou nezbytně potřebují. Spíše se snažíme o jejich podporu v samostatnosti.
- Věříme v možnosti a schopnosti našich klientek a snažíme se na nich stavět.
- Nepřipravujeme klientky na život teoreticky, ale stavíme na praxi a na osvojování si dovedností vlastní prožitou zkušeností.
- Respektujeme, že i rodina a blízcí lidí našich klientek jsou pro poskytování sociálních služeb důležitými partnery.
- Při poskytování služeb zachováváme diskrétnost a mlčenlivost o citlivých a osobních informacích našich klientek.
- Nevytváříme svět uzavřené služby, ale snažíme se o každodenní využívání běžně dostupných veřejných služeb a o budování otevřených vztahů v místní komunitě.
- Poskytování služeb stavíme na profesionální týmové práci a nezapomínáme na odborný růst našich zaměstnanců.
- Nechceme vytvářet instituci, ale domov.

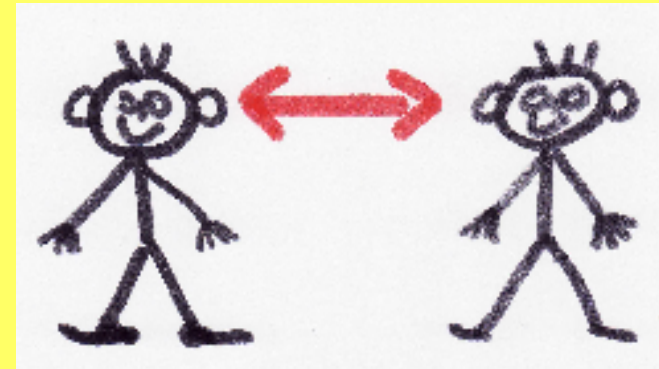
Standardy kvality sociálních služeb v praxi

Máte-li pochybnosti o své roli v naší službě - ptejte se klientek:

Kdo jste VY a kdo jsme MY ve vašem životě?

Co můžeme společně udělat pro to, abyste se měly nyní a v budoucnu lépe, než je tomu dosud?

Standardy kvality sociálních služeb v praxi



**O tom budou
standardy v Pístině
a k tomu se budeme
neustále vracet!**