

Národní zpráva 2011

Národní zpráva 2011 je dokument popisující aktuální situaci v oblasti poskytování služeb osobám v nouzi/bez domova. Národní zpráva se zaměřuje na KVALITU SLUŽEB POSKYTOVANÝM OSOBÁM BEZ DOMOVA z pohledu poskytovatelů služeb.

Iniciátorem Národní zprávy organizace FEANTSA. Jedná se o mezinárodní organizaci, která sdružuje národní střešní organizace pracující s lidmi bez přístřeší a je poradním orgánem Evropské Komise a Evropského parlamentu. Sdružení azylových domů v ČR je členem FEANTSA a dlouhodobě spolupracuje na tvorbě odborných dokumentů, má své členy v jednotlivých pracovních skupinách a aktivně se účastní odborných konferencí, případně dalších aktivit FEANTSA. Více o FEANTSA na <http://www.feantsa.org> a o působení SAD v této organizaci na www.azylovedomy.cz.

Jednotlivé národní zprávy členských států EU se stanou podkladem pro Evropskou zprávu o kvalitě služeb poskytovaných osobám bez přístřeší. Tento dokument si klade za cíl podat komplexní informace o kvalitě služeb poskytovaných osobám bez přístřeší v rámci EU.

Struktura Národní zprávy 2011

1. STRUKTURA A FINANCOVÁNÍ SLUŽEB URČENÝCH LIDEM BEZ DOMOVA
2. LEGISLATIVNÍ RÁMEC V OBLASTI KVALITY SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ
3. KVALITA V KONTEXTU SPECIFIK SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ
4. IMPLEMENTACE OPATŘENÍ V OBLASTI KVALITY DO SLUŽEB URČENÝM OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ
5. EVALUACE SOUČASNÝCH OPATŘENÍ V OBLASTI KVALITY SLUŽEB
6. ROLE EU

1. STRUKTURA A FINANCOVÁNÍ SLUŽEB URČENÝCH LIDEM BEZ DOMOVA

1.1. LEGISLATIVA

V České republice jsou legislativně služby určené osobám bez domova nebo v situaci možné jeho ztráty zabezpečeny ve dvou rovinách.

- a) rovina finanční podpory – stát garantuje zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi právo občana požádat si o přiznání dávky v hmotné nouzi, pokud se nachází v situaci s žádnými nebo jen velmi nízkými příjmy a není z objektivních důvodů schopen si tyto příjmy zvýšit (věk, zdravotní stav, nezaměstnanost, nemajetnost atd.). V případě, že občan splňuje podmínky pro přiznání dávky, může mu obec, kde je hlášen k trvalému pobytu, pravidelně měsíčně vyplácet příspěvek na živobytí (určen na nákup potravin, ošacení, hygieny atd.). Pokud má občan navíc smluvní vztah k nějakému bydlení (byt, ubytovna, azylový dům atd.) může mu být přiznán doplatek na bydlení, který je určen na úhradu nákladů spojených s tímto bydlením.
- b) rovina sociálních služeb – stát upravuje zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách podmínky poskytování pomoci a podpory prostřednictvím sociálních služeb. Do okruhu těchto služeb patří i služby určené osobám bez domova (viz 1.2.)

1.2. TYPOLOGIE A STRUKTURA SLUŽEB

Typologie bezdomovectví

Česká republika využívá typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení ETHOS vytvořenou organizací FEATSA. V rámci realizovaného projektu Sociální inkluze bezdomovců v České republice byl vytvořen soubor národních subkategorií, které reflektují konkrétní cílové skupiny patřící do typologie v rámci země (viz příloha č. 1).

Jak je zmíněno v bodě 1.1. b), Česká republika vytváří legislativní podmínky pro poskytování sociálních služeb určených lidem bez domova. Tyto služby jsou začleněny v rámci sociálních služeb jako služby, které mají preventivní charakter jak vůči samotným uživatelům těchto služeb, tak pro ochranu společnosti. Osoby bez domova, příp. jiného alternativního bydlení, mohou po dohodě využívat následující sociální služby:

- nízkoprahová denní centra (služba nabízející podmínky pro hygienu, zajištění stravy, vyřízení osobních záležitostí)
- noclehárny (služba umožňující přespání v noci, základní hygienu)
- azylové domy pro jednotlivce (celoroční pobytová služba pro samotné muže či ženy určená k aktivnímu řešení životní situace občana)
- azylové domy pro rodiny s dětmi (celoroční pobytová služby pro rodiče s dětmi určená k aktivnímu řešení životní situace občana)
- terénní programy
- domy na půl cesty (celoroční pobytová služba pro mladé dospělé po odchodu ze zařízení péče o děti – dětské domovy, pěstounská péče atd)
- krizová pomoc.

Národní registry služeb pro osoby bez domova

Všechny sociální služby, včetně služeb pro osoby bez domova, které splňují definované povinnosti podle zákona o sociálních službách, jsou registrovány a vedeny v centrálním registru poskytovatelů sociálních služeb. Tento registr je veden v listinné i elektronické podobě. V elektronické podobě umožňuje vyhledávání různých poskytovatelů sociálních služeb dle nastavených kritérií, tzn. i poskytovatele služeb lidem bez domova.

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1304326749081_1

Sdružení azylových domů na svých internetových stránkách www.azylovedomy.cz zveřejňuje databázi poskytovatelů služeb určených osobám ohroženým sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučeným. Další informační portál evidující služby sociální prevence je k dispozici na <https://sluzbyprevence.mpsv.cz/>.

Struktura poskytování služeb osobám bez domova v ČR

Zřizovatelem sociálních služeb pro osoby bez domova jsou v České republice zejména obce, občanská sdružení, křesťanské organizace a obecně prospěšné společnosti. Jednotlivé obce, kraje i stát mapují potřeby osob bez domova, dopady společenských změn atp. Na těchto úrovních také probíhají diskuze a rozhodování o podpoře, vzniku či trvání různých služeb. Nejvýznamnější vliv mají samotné obce, které jsou kompetentní v řešení problematiky osob bez domova v rámci své působnosti.

1.3. FINANCOVÁNÍ

V České republice je uplatňován systém vícezdrojového financování sociální služeb pro osoby bez domova. Mezi tyto zdroje patří:

- dotace státu
- dotace krajů
- dotace obcí
- strukturální fondy Evropské unie
- dotace nadací
- platby uživatelů (v pobytových službách)
- dary
- ostatní vlastní zdroje poskytovatelů

Finanční prostředky jsou přerozdělovány na základě žádostí jednotlivých poskytovatelů služeb, kteří musí splňovat potřebná kritéria. Při přerozdělování finančních prostředků obcí a krajů se přihlíží zejména k potřebnosti služby v dané obci, potažmo v regionu kraje. Tato potřebnost je zpravidla vyjádřena v závazných dokumentech: např. komunitní plán obce, strategický plán rozvoje kraje atp. Dotace jsou jak jednoleté tak víceleté. Víceleté dotace zabezpečují lepší podmínky pro kontinuální poskytování služby. Systém financování sociálních služeb není v České republice konkrétně deklarován, postrádá koncepci, možnosti a podmínky financování se různě mění - toto je pro poskytovatele služeb velmi nestabilní zázemí.

2. LEGISLATIVNÍ RÁMEC V OBLASTI KVALITY SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

2.1. SLEDOVÁNÍ KVALITY

Služby pro osoby bez přístřeší představují část zákonem definovaných typů sociálních služeb (konkrétně 7 typů služeb z celkového počtu 33 typů služeb). Z toho vyplývá, že na poskytování služeb osobám bez přístřeší se vztahují tytéž normy kvality, které obsahuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění (příloha č. 2), přesněji prováděcí předpis k tomuto zákonu – vyhláška č. 505/2006 Sb. (viz příloha č. 3).

Pro označení těchto norem kvality používá výše uvedený zákon název „standardy kvality sociálních služeb“; tyto standardy jsou závazné pro všechny sociální služby, poskytované na základě tohoto zákona, tedy tzv. registrované sociální služby. Provozování sociálních služeb bez řádné registrace ve smyslu tohoto zákona a bez respektování jeho podmínek (a tedy těchto standardů kvality) je v ČR zakázáno s hrozbou sankce až 250 tis. Kč.

Standardy kvality jsou tedy ve svém důsledku závaznou právní normou, která mj. každé organizaci, poskytující sociální služby (dále jen: poskytovateli) ukládá povinnost písemně stanovit a zveřejnit své principy kvality, tedy kodex chování a zásad, které všichni pracovníci poskytovatele znají a respektují. Tyto zásady jsou pak součástí veřejného závazku služby, který poskytovatel je povinen uvádět ve všech informačních materiálech o službě.

Standardy kvality neřeší zdravotní péči nebo služby zaměstnanosti přímo tak, že by stanovily způsob a subjekty, jimiž mají být tyto služby zajištěny. Povinnost poskytovatele hledat možnosti, jak naplnit potřeby klientů v oblasti zdravotní péče nebo zaměstnání, je však zahrnuta nejvýrazněji ve standardu č. 8, který nařizuje zprostředkovat klientovi navazující služby pro řešení jeho nepříznivé sociální situace. V případě osob bez přístřeší je touto navazující službou – vedle bydlení – především nalezení zdroje obživy (tedy zaměstnání) a potřebné zdravotní

pěče. Poskytovatelé služeb pro osoby bez přístřeší v praxi naplňují tento standard nejčastěji tak, že navazují individuální spolupráci s jednotlivými lékaři nebo zaměstnavateli ve svém regionu. Ze strany těchto lékařů či zaměstnavatelů je však pouze na jejich dobré vůli a sociálním citění, zda na tuto spolupráci přistoupí. Příslušné zákony (zákon o zdraví lidu, zákon o zaměstnanosti aj.) jim tuto spolupráci s poskytovateli nenařizují.

2.2. ROZSAH KVALITY

Kvalitní službou dle zákona o sociálních službách se rozumí služba, která vychází z individuálních potřeb klienta, respektuje jeho lidskou důstojnost a práva, rozvíjí jeho dovednosti a nevede k jeho trvalé závislosti na službě, nýbrž naopak k sociálnímu začlenění. Jinými slovy – kvalitní je služba, která pomůže klientovi postavit se na vlastní nohy a žít běžným způsobem života.

Služby sociální prevence (jejichž součástí jsou i služby osobám bez přístřeší) jsou poskytovány bez úhrady klienta nebo s částečnou úhradou (vzhledem k nákladům spíše symbolickou), a to v případě poskytnutí noclehu a stravy. Ve smyslu standardů kvality je klient smluvním partnerem poskytovatele služby, má svá práva i povinnosti. Jeho základní povinností je přitom spolupráce na naplňování své „zakázky“, tedy cíle, jehož má s pomocí služby dosáhnout. Tento cíl (resp. dílčí cíle) vždy směřuje k sociálnímu začlenění klienta a pro jeho formulaci i vyhodnocování má každý klient ve službě svého přiděleného pracovníka.

Standardy kvality jakožto součást zákona o sociálních službách platí ve stejném znění na území celé ČR.

2.3. PODMÍNĚNOST FINANCOVÁNÍ

V ČR neexistuje v současné době přímá souvislost mezi dodržováním standardů kvality a financováním sociálních služeb (tedy i služeb pro osoby bez přístřeší). Zákon však dává státním orgánům (MPSV, krajským úřadům) možnost finančních sankcí vůči službě, u níž bylo zjištěno závažné porušování zákona, až po zrušení registrace služby.

Pro získání některých grantů je podmínkou absolvování auditu kvality služby, tato podmínka však není běžnou součástí dotačních řízení.

3. KVALITA V KONTEXTU SPECIFIK SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

3.1. „PŘECHODNOST“ SLUŽEB PRO BEZDOMOVCE

Služby pro osoby bez domova jsou v České republice různého typu (viz 1.2.). Povinností každé služby podle zákona je hodnotit kvalitu své služby a pracovat na jejím zvyšování. Každá jednotlivá služba tak má specificky nastaven svůj systém poskytování služby a s ním související kritéria pro vyhodnocování této služby, vč. kvality. U kritérií je brán ohled na to, aby jejich vyhodnocení bylo reálné. Kritéria se také odvíjejí od zakázek, se kterými zájemci o službu přicházejí do různých typů služeb. V tomto rozměru to také umí posoudit inspekce poskytování služby. Lze konstatovat, že případná krátkodobost služby nesehrává významnou roli při měření kvality.

Práce v různých službách pro osoby bez domova se liší podle typu služby (viz 1.2.). Základem této práce je rozhovor s klienty služby. Ve službách pracují kvalifikovaní pracovníci, kteří využívají různé metody práce a techniky rozhovoru podle toho, v jaké situaci se s klientem nachází nebo podle zakázky klienta. Základními principy vztahu s klientem v těchto službách jsou: bezpodmínečné přijetí, autentičnost, empatie a domlouvání

vzájemné spolupráce. V krizových situacích pracovníci používají prvky krizové intervence nebo dohodnuté postupy pro jednání v krizových či specifických situacích, které mohou ve spolupráci s klienty nastat.

3.2. DIVERZITA SLUŽEB

Lidé bez domova mají různé potřeby. Každá služba pro tyto osoby má jasně deklarované oblasti, ve kterých může těmto osobám nabídnout podporu a pomoc. Povinností každé služby je znát návaznost služby na další zdroje ať už v podobě jiných sociálních služeb nebo i služeb a zdrojů naprosto civilních (zaměstnavatelé, banky, vzdělávací instituce, zdravotnictví atd.). Služby tímto zároveň podporují klienty ve využívání běžně dostupných možností, tak jak je využívají ostatní občané společnosti. Samozřejmě je povinností každé služby vyhodnocovat probíhající změny a podle zjištěného umožnit zaměstnancům doplnění znalostí a dovedností tak, aby služba mohla na změněné potřeby klientů reagovat. Tyto oblasti jsou upraveny v rámci standardů kvality sociálních služeb, v oblasti Návaznost na další zdroje a Profesionální rozvoj zaměstnanců.

3.3. PARTICIPACE KLIENTŮ

Efektivní účast uživatele služby na řešení jeho sociální situace je jedním ze základních principů, se kterými služby určené osobám bez domova pracují. Při práci s klientem pracovník služby vždy dbá na to, aby zůstal klient v aktivní roli, minimalizovalo se prohlubování jeho nepříznivé sociální situace a byla podpořena jeho samostatnost a zodpovědnost za řešení jeho situace. Při plánování poskytování služby pracovník vychází z individuálně určených potřeb samotným uživatelem. Každá služba má zpracovány vlastní metodické postupy, které uplatňuje od okamžiku prvního kontaktu, přes jednání s osobou jako zájemcem o službu, následném dojednávání a uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a nakonec samotném plánování průběhu služby až do jejího ukončení. Procesy jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy a plánování služby upravují kritéria standardů kvality.

4. IMPLEMENTACE OPATŘENÍ V OBLASTI KVALITY DO SLUŽEB URČENÝM OSOBÁM BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

4.1. ROLE VEŘEJNÉ SPRÁVY

Stát stanovuje prostřednictvím zákona o sociálních službách, že každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb, včetně služeb pro osoby bez přístřeší, je povinen dodržovat definované standardy kvality sociálních služeb. Za implementaci standardů kvality do praxe je zodpovědný přímo poskytovatel služby. Na implementaci standardů kvality do praxe může dohlížet např. zřizovatel poskytovatele, kterým může být i obec, kraj, stát.

V České republice jsou standardy kvality uzákoněné. Zákon o sociálních službách stanovuje také pravidla pro realizaci kontroly nejen naplňování standardů ale i dalších definovaných povinností poskytovatelů. Tato kontrola se provádí v režimu státní kontroly, nazývá se inspekce poskytování sociálních služeb. Na kontrole kvality se mimo inspekci podílejí průběžně i další subjekty, např.: zřizovatel služby, spolupracující poskytovatelé, komunitní plánování, nezávislé audity atd. V rámci této kontroly služby zpracovávají různé zprávy o činnosti, analýzy, statistická data atd. Povinností každé služby je také pravidelně hodnotit a kontrolovat vlastní kvalitu poskytování služby zevnitř (zjišťování spokojenosti klientů, naplňování stanovených cílů, vyhodnocování stížností atd.).

4.2. METODY

Poskytovatelé služeb si vytvářejí metodické postupy a vnitřní pravidla tak, aby relevantně odpovídala jejich konkrétní a jedinečné službě. Při nastavování těchto postupů respektují kritéria uzákoněných standardů kvality. Poskytovatel má právo přizvat si do týmu, který opatření vytváří kohokoli. Samotná zodpovědnost za vytvoření postupů pro poskytování služby a dodržování jejich kvality v praxi však leží na poskytovateli.

Uzákoněná kritéria standardů kvality jsou definována tak, aby byla nezávislá na změně společenských poměrů či na změně systému poskytování služeb. Povinností poskytovatelů služeb je však změny sledovat, pravidelně poskytovanou službu hodnotit a v případě zjištěné potřeby revidovat nastavené způsoby poskytování služby, tak aby odpovídaly aktuální situaci (změněným potřebám klientů, změně struktury zájemců o službu, novým trendům v sociální oblasti, výstupům z hodnocení spokojenosti s poskytovanou službou atd.).

4.3. VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

Pracovníci působící ve službách pro osoby bez přístřeší musí pro výkon své profese prioritně splňovat kvalifikační požadavky definované zákonem o sociálních službách. Zákon zároveň stanovuje podmínky pro povinné další vzdělávání těchto pracovníků, které je stanoveno na minimální hranici 24 hodin ročně. Cílem průběžného vzdělávání pracovníků je posílení schopnosti pracovníků odborně a kvalitně reagovat na měnící se potřeby klientů i na změny v trendech v oblasti sociálních služeb. Vzdělávání zpravidla probíhá formou kurzů, seminářů, workshopů, stáží atd.

Obecně je také další vzdělávání pracovníků upraveno v Zákoníku práce, který stanovuje povinnost zaměstnavatele prohlubovat kvalifikaci svých zaměstnanců.

Implementace systému kvality do praxe je podporována různými formami vzdělávání zhruba 10 let. Od platnosti zákona o sociálních službách (2007) je implementace standardů kvality do praxe podporována různými formami. Poskytovatelé služeb si mohli vybrat takový způsob vzdělávání, který odpovídal potřebám služby a pracovníků – např.: podporu nezávislého inspektora kvality nebo průvodce zaváděním kvality do praxe, kurzy ke konkrétním tématům kvality, systémové dlouhodobé kurzy, workshopy ke sdílení dobré praxe atd. V poslední době poskytovatelé služeb využívají spíše individuální konzultace s inspektory kvality nebo vzájemné diskuze mezi sebou samými ohledně problémových témat.

5. EVALUACE SOUČASNÝCH OPATŘENÍ V OBLASTI KVALITY SLUŽEB

5.1. STRUKTURA SLUŽEB

Zákon o sociálních službách předpokládá následující strukturu služeb pro osoby bez přístřeší:

Služby terénní: krizová pomoc, terénní programy

Služby ambulantní: nízkoprahová denní centra, noclehárny

Služby pobytové: azylové domy (pro muže nebo ženy, pro matky s dětmi), domy na půl cesty (pro osoby do 26 let)

Osoby bez přístřeší jsou také častými klienty odborných sociálních poraden, které poskytují poradenské služby osobám z různých sociálních skupin.

Struktura sociálních služeb v ČR odpovídá situacím, v nichž se ocitají osoby bez přístřeší, a potřebám z nich vyplývajícím. Co však chybí, jsou systémové nástroje před a po využití sociální služby: tedy nástroje prevence ztráty přístřeší na jedné straně; na druhé pak navazující podpora „úspěšných“ klientů, kteří díky využití sociální

služby překonali svoji krizovou životní situaci a dosáhli určitého stupně sociální stability. Bez cílené podpory však tuto křehkou stabilitu časem ztrácejí a stávají se opakovaně klienty sociální služby.

5.2. OPATŘENÍ V OBLASTI KVALITY

Základní zásadou a páteří kvality sociálních služeb je podle zákona 108/2006 Sb. ochrana lidských práv, individuální přístup k člověku, zachování jeho lidské důstojnosti. Služba musí podporovat osoby bez domova k samostatnosti, tak aby nebyli dlouhodobě na službě závislí. Takové nastavení kvality považujeme pro tuto cílovou skupinu za optimální.

Role Sdružení azylových domů v ČR

Sdružení azylových domů (dále jen: S.A.D.) se významněji začalo zaměřovat na oblast kvality, kdy základní etapu implementace standardů kvality měli již jednotliví poskytovatelé za sebou. V současné době usiluje S.A.D. o vytvoření systému metodické podpory svých členů v oblastech implementace, které sami poskytovatelé vnímají jako problémové.

5.3. SPECIFIKA SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Standardy kvality, jakožto zákonem stanovené normy pro sociální službu, vedou poskytovatele k jasné sebeidentifikaci (k formulaci vlastních cílů, smyslu své služby, zásad, k jasnému určení pro koho tady služba je a pro koho není), tak aby byli schopni zveřejnit jednoznačnou a srozumitelnou informaci o poskytované službě. Dále standardy vyžadují od poskytovatelů nastavení transparentních vnitřních procesů ve službě, např. v jednání se zájemcem o službu, v plánování a hodnocení služby individuálně s každým klientem, v hodnocení a podpoře profesního rozvoje pracovníků, ve vyřizování stížností na službu apod. V tomto smyslu nelze vnímat zavedení standardů kvality jinak než pozitivně.

Na druhé straně implementace standardů kvality přináší často nové investiční náklady a téměř vždy vyšší provozní náklady, a to především náklady osobní (mzdy), čímž se služba prodražuje. V situaci, kdy systém financování sociálních služeb v ČR postrádá jakoukoli koncepci a každým rokem uvádí poskytovatele do nejistoty, zda se jim podaří potřebné finanční prostředky získat, čelí každoročně zejména menší poskytovatelé z řad neziskových organizací reálnému ohrožení existence svých zařízení. V některých krajích ČR byly v letech 2009-11 zajištěny provozní prostředky na služby sociální prevence prostřednictvím tzv. individuálních projektů, realizovaných formou veřejné zakázky. Tento způsob financování však nyní končí a dosud není jasné, jak budou tyto služby financovány v následujícím roce.

Možnost zavedení dvourstvého (2tier) systému standardů (minimum/maximum) s cílem zachovat flexibilitu služby dle potřeby

U samotných standardů kvality si lze těžko představit dvourstvý systém. Většina kritérií ukládá poskytovateli povinnost „mít písemná pravidla“ pro danou oblast a „podle nich postupovat.“ Jistý náznak dvourstvého systému lze snad spatřit v již existujícím rozdělení jednotlivých kritérií standardů kvality na kritéria „zásadní“ a „ostatní“, což má praktický dopad na hodnocení služby při inspekci kvality (aby služba úspěšně prošla inspekci, musí získat celkově ve všech kritériích standardů kvality min. 50% bodů a zároveň v každém zásadním kritériu musí získat nejméně 2 body ze 3). Zavedení „intervalu“ by však bylo možné i žádoucí u některých dalších povinností poskytovatelů, stanovených zákonem o soc. službách. Např. u povinnosti zajistit pro každého pracovníka 24 hodin vzdělávání ročně, u povinnosti všech pracovníků splňovat kritéria profesní způsobilosti atd.

Role klienta

Spolupráce klienta je nutným předpokladem kvalitní sociální služby, která má klienta podporovat, motivovat a posilovat k sociálnímu začlenění, a tedy k nezávislosti na sociální službě (srov. § 2, odst. 2 zákona 108/2006 Sb.). Bez podmínky spolupráce klienta by sociální služba snadno sklouzla k restriktivním praktikám, k přebírání odpovědnosti za klienta, k jeho zneschopňování. Pracovníci služby však musí umět pracovat s tou mírou ochoty ke spolu-práci, které je klient právě schopen.

5.4. IMPLEMENTACE KVALITY

Správnost implementace standardů kvality lze se značnou mírou objektivitu posoudit metodami, kterých používají inspektoři kvality v rámci státní inspekce. Tato metodika je přístupná na webových stránkách MPSV a lze ji využít i při cvičných auditech kvality, které si může každý poskytovatel objednat a zajistit sám na vlastní náklady. Dosud nebyla zpracována analýza výsledků inspekci v zařízeních a službách pro osoby bez přístřeší, sdružených v S.A.D. Na webových stránkách některých krajů má však každý poskytovatel k dispozici analýzy inspekci sociálních služeb v kraji, nejčastěji zjištěné nedostatky, metodická stanoviska a doporučení inspekčních orgánů.

Základní principy implementace standardů kvality

Základní principy procesu implementace standardů kvality jsou následující:

- proces musí být plánovaný a řízený, nikoli náhodný
- zapojení celého pracovního týmu (zvolení vhodných nástrojů motivace pracovníků, vzdělávání, účast na tvorbě a ověřování vnitřních pravidel služby)
- zapojení klienta (např. při ověřování srozumitelnosti vnitřních pravidel služby, při individuálním plánování služby)
- opakování procesu, tzn. průběžná aktualizace vnitřních pravidel služby na základě měnících se okolností jejího poskytování (např. legislativy, pracovního týmu, zřizovatele, místních podmínek...)

6. ROLE EU

6.1. VLIV EVROPSKÉ LEGISLATIVY

Z pozice poskytovatelů nelze posoudit, jak dalece legislativní kroky EU ovlivňují tvorbu a podobu konkrétních zákonů v ČR, které mají bezprostřední dopad na služby pro osoby bez přístřeší. Pozitivním vlivem ze strany EU je pro poskytovatele především možnost čerpat prostředky z evropských programů a fondů, zaměřených na podporu kvality v sociálních službách. Za pozitivní dopad lze považovat také převzetí terminologie EU v oblasti služeb pro osoby bez přístřeší.

Pozice klienta z jiného členského státu EU

Klient – občan jiného státu EU - většinou nedosáhne v ČR na dávky v hmotné nouzi, přestože podle zákona č. 111/2006 Sb. patří k okruhu jejich oprávněných příjemců. Příslušné úřady (nejčastěji obecní a krajské úřady) jejich poskytnutí občanům jiného státu EU považují za „neodůvodnitelnou zátěž státu“. Tyto dávky – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení nebo mimořádná okamžitá pomoc - jsou pro tuzemské žadatele z řad osob bez přístřeší často jediným dostupným zdrojem příjmů.

6.2. RÁMEC KVALITY

Vznik Evropského rámce kvality ve službách pro osoby bez přístřeší může dodat větší váhy volání tuzemských služeb po navazujících systémech (viz také odst. 5.1.), může se stát jedním z nástrojů pro lobování u státních

orgánů za víceleté dotační programy pro tyto služby. Jeho přínos spatřujeme také ve sdílení zahraničních zkušeností a příkladů dobré evropské praxe ve službách pro osoby bez přístřeší.

Definování principů kvality ze strany FEANTSA pomůže především službám pro osoby bez přístřeší v těch zemích, které dosud nemají kvalitu těchto služeb legislativně ukotvenou. Roli FEANTSA vnímáme také jako nezastupitelnou při prosazování segmentu služeb pro osoby bez přístřeší do „cílových skupin“ evropských podpůrných programů a projektů.

Ostrava, květen 2011

Autor: Expertní skupina SAD