



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Kvalita sociální práce v pobytových zařízeních sociálních služeb

Mgr. Markéta Vaculová

Obsah

- ❑ Kvalita
 - Definice
 - Kvalita dle stylu práce s klientem
 - SQSS
 - Kvalita z pohledu organizace, personálu, klientů
- ❑ Měření kvality
 - Modely měření kvality
 - Zaměřenost na dosahování stanovených výsledků (cílů služby)
- ❑ Kvalita služby v souladu se standardy kvality
- ❑ Jak nastavit kvalitu služby – v hlavní roli klient služby
 - Míra poskytované pomoci, podpory a péče
- ❑ Jak dále kvalitu zvyšovat
 - Etické komise (pomůcka pro řešení etických problémů a dilemat)
 - Posilování zdravé sebereflexe pracovníků, intervize, supervize
 - Vliv komunikace pracovníků s klienty na posuzování kvality služby

Kvalita v sociální práci – definice I.

❑ Definuje ji mnoho autorů, v sociální práci např:

„Splnění či překročení očekávání klientů a zaměstnanců“
(Karaffová, 2004)

„Kvalita života je vícerozměrný, subjektivní a měřitelný konstrukt, který vyjadřuje, jak člověk sám hodnotí svoji životní situaci. Využívá se ke sledování účinnosti komplexně zaměřených psychosociálních a zdravotnických intervencí. Pojem vymezují a definují různé disciplíny odlišně. Obecně představuje cíl lidského úsilí, které přesahuje materiální hodnoty vyjádřené objemovými ukazateli. Kvalita života je v tomto kontextu chápána jako indikátor zdraví, tzn. fyzické, duševní a sociální pohody. Je definována jako to, jak člověk vnímá své postavení v životě v kontextu kultury, ve které žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům“. (Matoušek & kol., 2013)

Kvalita v sociální práci – definice II. a vnímání kvality

- ❑ Definice kvality sociálních služeb jsou často spojovány s následujícími oblastmi: **spokojenost klienta, reakce na potřeby klienta, vysoká odborná úroveň péče, cenová přiměřenost, odpovídající prostředí, bezpečí, kontinuita péče, dostupnost.** (Malíková, 2011)
- ❑ Kvalitní sociální služba je taková péče a podpora, která umožní žít uživateli normální život, reaguje na jeho potřeby a chrání jeho zájmy a práva. (Jabůrková)
- ❑ Vnímání a hodnocení kvality z pohledu:
 - Zřizovatele
 - Poskytovatele
 - Pracovníků
 - Rodinných příslušníků
 - **KLIENTŮ**
- ❑ Objektivní vs. **Subjektivní hledisko kvality**

Standardy kvality sociálních služeb jako definice i nástroj měření

SQSS jsou návodem a nástrojem pro:

- **ŘÍZENÍ sociální služby**

(jak vést organizaci, jak řídit soc. službu a hodnotit pracovníky, jak zpracovat metodiky a pracovní postupy)

- Efektivita nákladů a výsledků

- **REALIZACI samotné služby**

jak poskytovat kvalitní podporu a péči uživatelům, např. v oblastech:

: poradenství, komunikaci s lidmi

: přístupu k uživatelům (kontrola vs. pomoc)

: aktivizaci klientů /individuální plány/

: péči o klienty /hygiena, strava, mobilita, atd../

- Profesionální pracovník = spokojený klient

- **KONTROLU (inspekce kvality) sociálních služeb.**

Kvalita v sociální práci

– dle stylu práce s klientem

❑ **Direktivní přístup**

- Zaměřenost na problém
- Expert „vědoucí“ pracovník
- „Moc“ nad klienty (nevyžádané rady)

❑ **Kontrola / vedení**

- Přesvědčování (chci tě motivovat /externí stimulace/)
- Dozor (nemohu to nechat je na tobě)
- Péče (musím to udělat za tebe)
- Vyjasňování (zbavím tě problémů, chci ti dát lepší šance)
- ❑ I kontrola je profesionální, pokud je transparentní a jen tam, kde je nezbytná
- ❑ Pracovník si musí uvědomovat (sebereflexe), kde se právě nachází a zda nerozhoduje za klienta i tam, kde není potřeba

❑ **Nedirektivní přístup**

- Hledisko normality
- „Nevědoucí“ pracovník, expertem na svůj život je klient
- Podpora klientů (řešení na klientovi, rady/možnosti po vyžádání)

❑ **Pomoc**

- Poradenství (pomozte mi lépe využít mých možností)
- Doprovázení (pomozte mi to „správně“ zvládnout, vyřešit)
- Vzdělávání (pomozte mi rozšířit mé možnosti, umět to, abych to udělal sám)
- Terapie (pomozte mi zbavit se mých potíží, potřebuji sdílení, nácvik, aj.)



Měření kvality v sociální práci I.

- ❑ Zjišťuje, zda to definované děláme dobře a jak (zda) je možné procesy zlepšovat.
- ❑ **Obtížnost měření z důvodu** subjektivnosti vnímání kvality, která je multidimenzionální
- hodnocení se týká nejen fyzické oblasti, psychických funkcí a sociálních vazeb, ale mnoha dalších okruhů
- roli hrají také schopnosti spojené s dosahováním životních cílů a/nebo s pocitem štěstí.

Měření kvality v sociální práci II.

Pomocí, např.

- ❑ standardů kvality sociálních služeb
- ❑ ISO9000 (International Organization for Standardization)
- ❑ TQM (Total Quality Management)
- ❑ EFQM, E-Qalin (Systémy pro řízení a měření kvality)
- ❑ sebereflexe/sebehodnocení (self – assesment)
- ❑ Intervize
- ❑ supervize

Měření kvality v sociální práci III.

- 3 aspekty sledování dle Donabediana

❑ Struktura

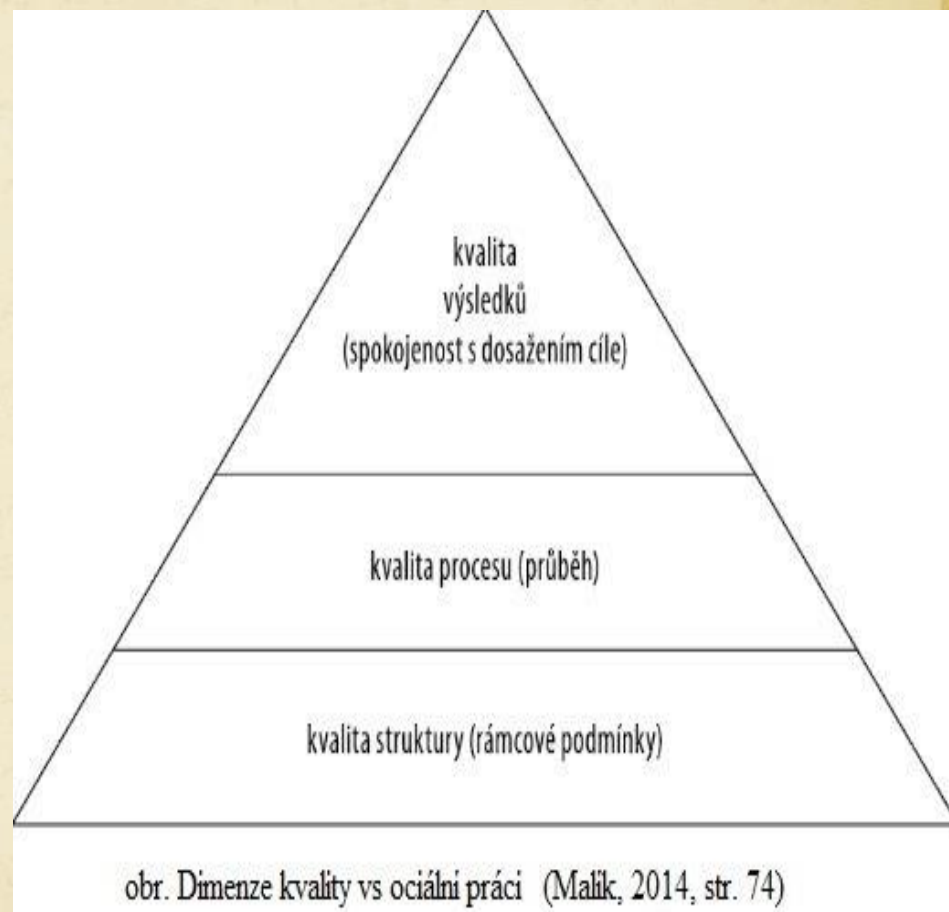
- metodiky, organizace práce
- personál /jeho nasazení/,
- odborné kompetence, vzdělávání
- vybavení, pomůcky, spolupráce týmů

❑ Proces

- podání výkonu v rámci služby
(např. bylo vhodně komunikováno s klientem?, byly adekvátně uspokojeny jeho potřeby, aj.)

❑ Výsledek

- stupeň dosažení cíle
- Splnění dle kritérií, postupů dle metodik
- Spokojenost klienta (subjektivní hodnocení)



3 aspekty sledování kvality dle Donabediana

☐ Struktura

- metodiky, organizace práce
- personál /jeho nasazení/, odborné kompetence, vzdělávání
- vybavení, pomůcky, spolupráce týmů

☐ Proces

- podání výkonu v rámci služby

(např. bylo vhodně komunikováno s

klientem?, byly adekvátně uspokojeny

jeho potřeby, aj.)

☐ Výsledek

- stupeň dosažení cíle
- Splnění dle kritérií, postupů dle metodik
- Spokojenost klienta (subjektivní hodnocení)

Na co se zaměřit při zvyšování kvality

☐ Struktura

- „Metodiky na míru organizaci a klientům, zaměřené na to, JAK PRÁCI DĚLAT
- Vzdělávání na míru zaměstnancům vycházející z ročního hodnocení

☐ Proces

- Průběžné „audity“ na zaměstnance, zda pracují v souladu s SQSS, případové porady, etické komise, interní vzdělávání + supervize

☐ Výsledek

- Průběžně komunikovat s klienty o uspokojování jejich potřeb, zda služba plní jejich cíle vycházející z dohody mezi nimi
- Zjišťování spokojenosti více než 1 x ročně

Zvyšování kvality služby nejen v souladu s SQSS č. 15

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ -

ORGANIZACE, VEDENÍ

❑ **vhodné pomůcky** (dle potřeb personálu, využitelnosti)

❑ **dostatek kompetentních pracovníků**

(i studenti, dobrovolníci, monitoring vytíženosti personálu, tlak na zřizovatele i stát)

❑ **vzdělávání zaměstnanců na míru**

(při průběžné práci se zaměstnancem se zjistí, že má ještě slabiny v komunikaci s osobou s Alzheimerovou chorobou a proto bude mít plánovány vzdělávací aktivity směřující ke zlepšení této dovednosti a ne jiné)

❑ **metodiky zpracované „zdola nahoru a zpět“**

(pečovatelé sdělují bez obav, jak reálně funguje praxe, sociální pracovníci sdělují jak by to mělo být, výsledkem je kompromis, zohledňující všechny povinnosti dle 108 a 505/2006 a potřeby klientů.

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ -

TÝM

☐ **spolupráce multidisciplinárních týmů**

(neházet vinu na kolegy, hledat řešení, práce s týmovými rolemi, osobnostními vlastnostmi, motivací)

☐ **řešení nejasných věcí**

(případové porady ke klientům v rámci nastavení podpory šité na míru)

☐ **řešení sporných či lidskoprávních momentů**

(etické komise pro řešení etických problémů v péči a etických dilemat při práci s klienty)

Ideálně žádat i o pomoc jiných odborníků – supervize, metodik.

☐ **audit na zaměstnance**

(z důvodu zjistit, zda pracovník zvládá „kvalitně“ své povinnosti – sleduje se převedším komunikace (verb. i neverb.) s klienty, šetrnost manipulace, zaměřenost na potřeby, aj.

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ - PRACOVNÍCI

❑ **Práce s rolemi SP, KP, PSS a osobnostními a kvalifikačními předpoklady**

(např. role: klíčový pracovník jako důvěrník klienta, obhájce, manager IP, člen týmu; osobní a profes.předpokl.: vhodně angažovaný, naslouchající, empatický, inteligentní, kreativní, přizpůsobivý, spolupracující, samostatný, schopný sebereflexe tzn. mnoho rolí a vysoké nároky – jak tedy vše zvládnout?)

❑ **supervize (individ. + skupinové, managerské) + intervize**

❑ **pěstování dobré praxe + vymítit „nešvary“**

(noví zaměstnanci se učí nápodobou – sociální model, přebírají zvyky kolegů)

❑ **zvyšování sebeuvědomění si co a proč dělám**

+ nácviky uvědomění si, kdy pracovník může klientovi projevit svobodnou vůli, kdy je vhodné ho podpořit, jak pracovat s přiměřeným rizikem

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ - PRACOVNÍCI a KLIENT

- **Dle I. Úlehly je v pomáhajícím přístupu expertem na svůj život a řešení svých problémů klient.**
(v případě klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům nebo s kognitivními poruchami jejich rodina či opatrovník.)
Tzn., že klient musí spolupracovat na řešení svých problémů nebo na uspokojování svých potřeb, má i své povinnosti.
- **Zodpovědností pracovníků je v rámci case managementu v pobytových sociálních službách je klienty zplnomocňovat, aby experty zůstali nebo své schopnosti znovuobjevili.**
- **Povinností pracovníků také je zvolit formu, jak s klientem pracovat (volit POMOCNÝ nebo KONTROLNÍ přístup), klient by neměl mít pocit, že je peskován nebo je mu odpírána péče.**

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ -
KLIENTI a PRACOVNÍCI

- ❖ **Zplnomocněný klient dokáže spolupracovat na zvyšování kvality služby.**
- ✓ Dává podněty – nebojí se „stěžovat si“
- ✓ Vyvíjí snahu o zvýšení kvality svého života.
- ✓ Uvítá podporu pracovníků při zjišťování jeho osobní spokojenosti
- ✓ Práce s motivací klienta (pozor na manipulaci)
- ✓ Práce s prvky krizové intervence (pracovat s emocemi, vyslechnout...)

- ❖ **Pomůcka: na člověka orientovaný přístup v komunikaci a práci s klientem (PCA-) + na řešení/úkolově orientovaná spolupráce s klientem (systemický přístup v sociální práci)**

- ZODPOVĚDNOST JEDNOTLIVÝCH ZAANGAŽOVANÝCH SUBJEKTŮ -
PRACOVNÍCI

- ❑ **Práce s OČEKÁVÁNÍM klienta a s uspokojováním jeho potřeb** začíná už v rámci jednání se zájemcem o sociální službu (SQSS č.3).
- Správné dojednání zakázky a „**zpracování nereálného**“ **očekávání** klienta od služby (poptávka-nabídka) je stěžejní úlohou sociálního pracovníka.
- Pečovatelé-pracovníci v sociálních službách a klíčoví pracovníci v pobytových službách pak individuálně dojednanou podporu rozvíjí (SQSS č.5 - ověřují, rozvíjejí, mění a hodnotí, samozřejmě vždy společně s klientem).
- **Na zvyšování kvality služby má podstatný vliv styl komunikace pracovníků s klienty !!!**

❖ ZÁVĚR - jak udržet a zvyšovat kvalitu pobytové sociální služby

- Profesionálně jednat již se zájemcem o sociální službu
- Průběžně ověřovat nastavení cílů ve smlouvě v souladu se všemi SQSS
- Trvale pracovat s klienty i jejich zdroji
- Managersky rozvíjet tým podřízených pracovníků (podpořit v práci, být vzorem jak to dělat lépe)
- Být jednotní
- **MÍT CHUŤ rozvíjet sebe i službu**

❖ Děkuji a přeji příjemný den

Mgr. Markéta Vaculová

➤ role v sociálních službách nyní:

✓ **metodička kvality v sociálních službách**

✓ **supervizorka**

✓ **lektorka**

➤ role v sociálních službách během let 2002 - 03/2017:

✓ Vedoucí pečovatelské služby

✓ vedoucí sociální pracovnice

✓ aktivizační pracovnice

✓ VŠ vyučující na FSS OU

✓ vedoucí sociálního úseku

✓ vedoucí sociálně-zdravotního oddělení

✓ všeobecná zdravotní + psychiatrická sestra

✓ učitelka sociálních předmětů na SŠ sociální

<http://www.mezioborove-vzdelavani.cz/>

Použitá literatura:

- BEDNÁŘ, M. Zvyšování kvality sociálních služeb. In: *S kvalitou do praxe – manuál pro zavádění kvality sociálních služeb*. Ostrava: DCHOO, 2011.
- CHLÁPKOVÁ, Martina, KRČMÁŘOVÁ, Kateřina, SKÁCELOVÁ, Petra, VRBKOVÁ, Šárka. *Metodika procesu případové práce*. Projekt Zvyšování kvality života uživatelů sociálních služeb se zdravotním postižením ve Zlínském kraji, 2014.
- JŮN, Hynek. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Strategie práce s klienty, krizové scénáře. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5
- KOLEKTIV AUTORŮ, Bicková, Černá, Froulíková, Haicl, Haiclová, Horecký, Hrdinová, Merhautová, Mrazíková, Pištorová, Šedivá, Taajnovská a Vítová. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88
- LUDEWIG, Kurt. *Základy systemické terapie*. 1.vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3521-4
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8
- MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8548-2
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P. a J. KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MOTSCHNIG, Renate. NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka, rozumět sobě i druhým*. 1.vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3612-9
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3.vyd. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6
- VEŠKRNOVÁ, Blanka. SLADKÁ ŠEVČÍKOVÁ, Jana. *Příručka dobré praxe v oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. V rámci projektu Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Jihomoravském kraji II. Brno, 2013.
- WATZLAWICK, Paul. BAVELAS, Janet. Beavin a Jackson, Don D. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Vyd. 1. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-9.

Doporučená literatura:

- BERG, Insoo Kim. *Posílení rodiny*. 1.vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0500-5
- Bělohávek, F. *Jak vést a motivovat lidi*. Brno: Computer Press, ISBN 978-80251-2235-8
- DE SHAZER, Steve. DOLAN, Yvonne. *Zázračná otázka, krátká terapie zaměřená na řešení*. 2.vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0680-4
- EMERSON, Eric. *Problémové chování u lidí s mentální retardací*. Portál: Praha, 2008. ISBN – 978-80-7367-390-1
- GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese, tělesně zakotvené prožívání*. 1.vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7
- HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 135 s. ISBN 978-80-247-3849-9.
- CHLOUPKOVÁ, S. 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od a do Z*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4678-4
- JANEBOVÁ, Radka, SMUTEK, Martin. *Posouzení životní situace v sociální práci*. Hradec Králové, 2008. ISBN 978-80-7041-419-4.
- MAHROVÁ, G. et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale..": Dilema práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NYKL, Ladislav. *Carl Ransome Rogers a jeho teorie, přístup zaměřený na člověka*. 1.vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3
- PÖRTNER, M. 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Podklady ke stážím a ke kazuistickým seminářům. Praha: Slon, 1997. ISBN 80-85850-00-1
- SATIROVÁ, Virginia. *Kniha o rodině*. Vyd. 1. Institut Virginie Satirové. Praha: Práh. Brno: Svan, 1994. ISBN 80-901325-0-2
- SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0832-9.
- TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup, v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
- A DALŠÍ TITULY ke standardům, kvalitě, práci s různými cílovými skupinami, komunikaci s klienty, atd.