Zrušíme inspekce sociálních služeb?

Prezident APSS říká: Ne, jdeme dobrým směrem!

Redakce požádala o reakci na předchozí článek ing. Vladimíra Hanzla Ke kritice inspekcí... prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Jiřího Horeckého.

Je patrně jen málo témat, na která Vám při položení dotazu zejména pracovníci vyššího a středního managementu (a v řadě případů nejen vedoucí pracovníci) řeknou svůj názor. Je jen málo oblastí, ve kterých Vám bez váhání řeknou, co si o dané problematice myslí. Inspekce kvality k těmto tématům bezpochyby patří a názorů na ni zaznívá celá řada. Od požadavku na její úplné zrušení, přes její pozastavení či zintenzivnění, kultivaci či zefektivnění a objektivizaci. Já osobně se domnívám, že odpověď není a nemůže být černobílá. K jednoznačnému stanovisku je tady příliš mnoho ale. Dovolte mi dát do souvislosti jeden z těchto jednostranných názorů, který chce inspekce kvality zrušit, včetně polemiky s jeho argumentací.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR vypracovala Analýzu inspekcí kvality sociálních služeb, v níž se snažila upozornit na postupy některých inspektorů, které byly/jsou non lege artis, na požadavky inspekčních týmů, které jdou nad rámec zákona, na přílišnou subjektivitu inspektorů či porušování právních norem. V analýze je několikrát uváděno, že tyto problémy se týkají některých inspekcích a pouze některých regionů, a že jedině (v roce 2008 ze třech realizovaných) analyzovaná inspekce prováděná MPSV ČR byla kvalitativně lepší, než většina inspekcí krajských. V závěru Analýzy jsme navrhli čtyří konkrétní opatření, resp. návrhy na částečné řešení analyzovaných problémů. Tyto návrhy byly projednávány Radou vlády pro seniory a stárnutí populace a sociálním výborem Tripartity a oba orgány schválily jejich realizaci. Jde o tyto návrhy:

1. Doporučujeme vznik nezávislého a nestranného orgánu, který by mohl mít status poradního orgánu ministra práce a sociálních věcí anebo odborné komise při MPSV ČR. Zastoupení v tomto orgánu by mělo být rovnovážné. Konkrétně navrhujeme následující složení: 15 členů – 5 zástupců delegovaných MPSV ČR, 5 zástupců delegovaných Asociací krajů a 5 zástupců delegovaných Asociací poskytovatelů sociálních služeb (jako profesní organizaci, která sdružuje největší počet poskytovatelů a rozsah registrovaných služeb (všechny typy služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. a všechny právní formy poskytovatelů).

Samozřejmě jsme se nedomnívali, že takovýto orgán vše vyřeší, ale jednotliví poskytovatelé budou mít alespoň jistotu, že se se svými námitkami budou moci obrátit ještě na jiný orgán a že v tomto orgánu budou zástupci poskytovatelů sociálních služeb. Minimálně by to byla také platforma k odborným diskuzím o celém systému inspekcí, resp. standardů kvality.

2. V r. 2009 zintenzivnit počet tzv. ministerských inspekcí ve všech krajích jako protipól k tzv. krajským inspekcím, mimo jiné i za účelem příkladů dobré praxe a možností komplexního posouzení funkčnosti celého systému inspekcí (a to alespoň v rozsahu 3 inspekce/kraj/rok). Zvážit vznik samostatného oddělení v rámci odboru 22, jehož existence by zajistila nejen zintenzivnění inspekční činnosti, ale – na rozdíl od splnění této povinnosti formou outsourcingu - její kontinuitu (vznikou organizační složku nelze zrušit tak jednoduše jako obnovení smluv či dohod s externími inspektory).

3. Zadat výzkum, jehož předmětem by bylo posouzení fungování inspekcí a celkových přínosů zavedení standardů kvality a inspekcí sociálních služeb se zaměřením na vnímání kvality ze strany uživatelů (komparaci obou období) a zhodnocení efektivity vstupů a výstupů (korelace mezi náklady a výstupy). Součástí výzkumu by byla komparace se zahraničními státy, které aplikují podobné úrovně sociální politiky jako ČR.

Výsledky tohoto výzkumu by pak byly základem k odborné diskuzi, modifikaci či možná i vypuštění některých kritérií standardů kvality, pokud se u nich zjistí, že přes úsilí na „vstupu" nepřináší v rámci poskytované služby žádný kvalitativní posun.

4. Při další novele zákona o sociálních službách upravit jeho znění tak, aby námitky proti inspekčním zprávám byly podávány na MPSV ČR.

Myslím, že tento návrh zcela bez debat přivítají všichni poskytovatelé sociálních služeb.

Jedním z častých argumentů, který zaznívá v neprospěch inspekcí kvality a zpochybňuje spojení kvality a inspekcí, je, že standardy kvality nemají žádné či pramálé členění s kvalitou a tudíž ani inspekce kvality nemohou vést ke zvyšování kvality. Dalším podpůrným argumentem je odkaz na tržní mechanismus, resp. tzh a cenové deregulace poskytovaných sociálních služeb, které povedou ke vzniku optimální ceny a ke zvýšení kvality sociálních služeb. Osobně věřím tomu, že by to bylo ideální řešení - poskytovatelé pobytových služeb

Jiří Horecký, prezident APSS ČR

nejsou závislí na státní dotaci, nabídka, tj. počet domovů a služeb je tak vysoká, že průměrná čekací doba na umístění jsou 2-3 týdny. Veškeré finanční prostředky jdou za uživatelem služby (formou úhrad uživatele, příspěvku na péči a plateb z fondů veřejného zdravotního pojištění). Jednotliví poskytovatelé v rámci tržních mechanismů stanovují úhradu za pobyt ve výši, která je akceptovatelná zákazníkem/uživatelem. Poskytovatelé zatraktivňují nabídky, zvyšují kvalitu, věnují se marketingu a snaží se prodat každé lůžko argumentujíc, že nabízí něco lepšího než konkurence. Tato relativně ideální představa však naráží na min. dvě hlavní překážky, a to je nedostatečná nabídka pobytových služeb v ČR, resp. monopolní postavení většiny poskytovatelů pobytových služeb (které ale na rozdíl od tržního prostředí nemohou tohoto postavení využít/zneužít ke stanovení vyšší ceny) a dále státní intervence, resp. státní dotace, která je vždy rušitel „laissez faire" neboli volného trhu. Dokud vedle cenové deregulace nebude tato hlavní podmínka splněna, pak je celá představa o trhu coby determinantu úrovně kvality pouze fikcí.

S inspekcí kvality pak velmi úzce souvisí i financování sociálních služeb. Spolupodílí-li se finančně stát na poskytování pobytových služeb (a vynechejme otázku, zda v dostatečném objemu, aby poskytovatel mohl nejen splnit standardy kvality, ale i vůbec existovat) pak jako zadavatel služby má nárok požadovat za finanční dotaci nějaký objem poskytnutých služeb v nějaké kvalitě. To, že pohled na kvalitu z perspektivy zadavatele (tak jak se promítá do standardů kvality sociálních služeb) a z perspektivy uživatele je někdy hodně rozdílný, je určitě pravda. Pro obyvatele domova pro seniory je např. zcela

lhostejné, zda má poskytovatel definováno správně poslání nebo má zpracován dostatečný počet havarijních situací. Jako daleko důležitější, z hlediska kvality služby, spíše vnímá to, zda si např. může vybrat ze dvou druhů jídel, zda žije v esteticky hezkém prostředí či zda může využít návštěvu dobrovolníků. Tyto skutečnosti však Inspekce kvality vůbec neřeší. I z tohoto důvodu začne Asociace poskytovatelů sociálních služeb v závěru tohoto roku realizovat ve spolupráci se společností Hartmann Rico projekt Značka kvality, jehož obsahem je sestavení kvalitativních kritérií poskytovatelů pobytových služeb z pohledu uživatele a umožnění certifikace jednotlivých zařízení. Velmi zjednodušeně by certifikovaná zařízení měla dvě, tři nebo i pět hvězdiček (převedeme-li systém hodnocení do všeobecně známého hotelového systému kvality). Celý systém bude pak jednoznačně definovat hodnotící kritéria pouze z pohledu uživatele a bude založen na principech dobrovolnosti a transparentnosti.

Dalším argumentem, se kterým naprosto souhlasím, je možné subjektivní hodnocení inspektorů a požadování splnění zákonem nedefinovaných povinností. Inspekce kvality sociálních služeb jsou mimo jiné jedinou formou státní kontroly, která není založena na splnění či nesplnění zákonné povinnosti, ale umožňuje bodování jednotlivých skutečností, které jsou předmětem inspekce. I mimo toto bodové hodnocení, které zcela evidentně dává prostor pro subjektivní hodnocení, můžeme pouhou komparací několika inspekčních zpráv z různých krajů dospět ke stejnému zjištění, tj. že hodnocení inspektorů jsou u evidentně stejných situací občas rozdílná.

O obsahu, resp. zavedení jednotlivých standardů kvality, ať přímým či nepřímým vlivem na její zvyšování, platí obdobná pravidla jako v komerční sféře. Můžeme je bezduše sestavit a splnit tak nám uloženou povinnost nebo je můžeme využít ke zvýšení prestiže, kvality či značky naší organizace. Dovolte mi dva příklady. Poslání organizace můžeme – u komerčního podniku či domova pro seniory – napsat prakticky ihned, od stolu. Druhou možností ale je přistoupit k tomuto „úkolu" jako úspěšná mezinárodní nebo zahraniční společnost a utvořit takové poslání, se kterým se ztotožní většina zaměstnanců a nové či potenciální zaměstnance bude oslovovat, poslání, které dá jasnou informaci zájemcům o službu, proč a pro koho tu jsme, poslání, které bude mít prvky entuziasmu a vyšších hodnot, poslání, kterým se budeme prezentovat na veřejnosti, které také marketingově „prodáme". Obdobně je to i u individuálního plánování. Můžeme perfektně individuálně plánovat a nemusíme k tomu mít ani žádné stohy papírů (ve SQSS se mimo jiné nikde nevadí), že individuální plánování musí být písemné, byť na tom někteří inspektoři trvají a celá řada organizací to takto dělala i před zavedením standardů, zcela přirozeně a samozřejmě. A pak může být zase jiná organizace, která vše důkladně sepíše, ale opravdový individuální přístup bude chybět.

Dovolte mi závěrem zmínit ještě jeden postřeh. Je pravdou, že v těch nejkvalitnějších zařízeních v Německu, Rakousku či Švýcarsku se pyšní a předháněji tím, jaké množství služeb v rámci domova uživatelům nabízejí (odborní lékaři, pobočka banky, pedikúra, manikúra, masáže, obchůdek, cukrárna, různé poradenství, pravidelné malé trhy v domově, koncerty, apod.). V rámci našich standardů kvality je toto spíše penalizováno jako nedostatečné využití navazujících či dalších zdrojů.

Standardy a inspekce kvality ještě nějakou dobu budou tématem, na které budou existovat stovky racionálních, emocionálních, logických i bezobsažných názorů. Přes všechna lidská selhání, špatné výklady a nepochopení, které celý systém tu a tam doprovázejí, přes některé nadbytečnosti, někdy nadměrnou povinnost písemných postupů a dokumentací a samozřejmě i podfinancování sociálních služeb, věřím, že ačkoliv nejde ještě zdaleka o stav optimální, přesto jdeme dobrým směrem.

RP01

K6

OCHRANA ROHŮ A STĚN
již žádné otlučené rohy

moderní
bezpečné
snadná montáž
pastelové barvy
neobsahuje PVC
odolný polykarbonát
nárazové lišty a madla

AKCE: VYZKOUŠEJTE SAMI
2x ochrana rohů za 1,-Kč
včetně dopravy a montáže
platí do 30.8.2009, max. délka ochrany rohů za tuto cenu je 125 cm
jen pro zdravotnická či sociální zařízení, nelze využít opakovaně.
Podrobné podmínky na www.k6.cz/rohy

K6 s.r.o., Zámecká 9, 679 72 Kunštát
Tel: 773 262 525 (Čechy), 776 262 525 (Morava)
www.k6.cz, e-mail: info@k6.cz, fax: 608 989 944