

Značka kvality v sociálních službách: aby se člověk necítil sám



Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

Jste největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Co se změnilo v tomto oboru k lepšímu v posledním roce? Zdá se mi, že především celospolečenská vážnost věnovaná rostoucí skupině starších lidí u nás roste, a to je dobře. Jistě i zásluhou vaší asociace...

Dobrou zprávou je, že se každým rokem zvyšuje objem státních dotací pro poskytovatele sociálních služeb, což je mimo jiné i důkazem zvyšujících se kapacit, a tím i potřeby a poptávky po těchto službách. Dalším pozitivním krokem bylo zvýšení příspěvku na péči k 1. srpnu tohoto roku o 10 % ve všech stupních.

Příštích třicet let ovlivní péči o seniory celá řada proměnných: zvyšující se počet osob trpících demencí, důraz na setrvání v domácím prostředí, zvyšující se nároky na kvalitu a na druhou stranu zvyšující se celkové náklady nebo i rozvoj technologií a jejich využití v sociálních službách.

Toto navýšení je prvním od roku 2007, kdy byl tento příspěvek zaveden, a umožní tak jeho příjemcům „nákup“ většího objemu služeb (jak těch profesionálních, tak těch neformálních). Na druhou stranu postihla segment sociálních služeb, obdobně jako i jiná odvětví, nízká míra nezaměstnanosti, a tím tedy i nedostatek kvalifikovaného personálu, a to nejen na pozicích zdravotních sester, ale i pečovatелů a pečovatelek. Obecně dobrou zprávou je kontinuální růst kvality poskytovaných sociálních služeb, která je již ve velké míře případů srovnatelná se západoevropskými zeměmi.

Zabýváte se etikou v sociální péči. Co si pod tím všechno představíte?

Etika je obecně v sociálních službách důležitým pojmem. Prakticky každý den musí pracovníci v sociálních službách řešit různá etická dilemata, střety svých zájmů a zájmů uživatelů sociálních služeb, lidská práva, důstojnost apod. Termín etická dilemata se má stát dokonce součástí prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Asociace



Mít dobré zázemí, vstřícné lidi kolem sebe, plné pochopení pro vrtochy moudrých, to je asi největší touhou všech, kteří o své „starší“ budoucnosti

přemýšlejí. Komfort, který člověk posléze potřebuje, však nepřijde sám od sebe. Je nutné ho dobře financovat, organizovat i řídit. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky to velmi dobře ví. Prosazuje do praxe nejen náležitou osvětu, přípravu či úpravu norem, které se vztahují k lidem, kteří na stáří potřebují pomoc, ale zasazuje se také o náležitě chápání etiky a kvality odváděné péče. Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA, prezident asociace, nahlíží na téma stárnoucí populace takto:

v těchto týdnech finalizuje vydání Etického kodexu pro sociální pracovníky jako základní pomůcky či manuálu právě pro tyto situace.

Stejně jako loni jste předával letos v Praze v listopadu na Galavečeru s Českou kvalitou dvě Značky kvality v sociálních službách, které asociace zastřešuje a spravuje. Jde o nejvyšší ocenění na poli kvality, jaké se uděluje. Získaly ho Domov pro seniory v Bechyni a Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda. Čím se tyto subjekty vyznačují?

Značka kvality byla poprvé udělena v roce 2011, později se stala součástí republikového vládního programu Česká kvalita. Jde o certifikační nástroj, který hodnotí pět základních oblastí domovů pro seniory (ubytování, strava, péče, partnerství, kultura a volný čas) a v rámci 300 kritérií s celkovým počtem 1000 bodů uděluje výsledné hodnocení v podobě 1–5 hvězd. Certifikováno bylo v České republice již přes 70 zařízení a zájem stále roste. Zmiňované dva domovy patří mezi dvě



Okamžik zasloužené slávy při předávání Značky kvality v sociálních službách: Alena Sakařová, ředitelka Domova pro seniory v Bechyni, a Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

foto Libor Makrlik

nejlepší zařízení certifikovaná v tomto roce, tj. ta zařízení, která získala celkově největší počet bodů.

Dá se definovat, co dnes starší generace potřebuje nejvíce? Ať již v oblasti hmotné, nebo duchovní?

Potřeby starších lidí nejsou natolik odlišné od mladších generací, mění se jen akcent jednotlivých potřeb, ale i to je zcela individuální. Mezi základní patří potřeba bezpečí, potřeba integrace a sociálního kontaktu ve smyslu strachu z osamění, potřeba soběstačnosti v kontrastu se strachem ze snižování vlastní důstojnosti. Samostatnou kapitolou je bolest a její léčba. A dále je to bilancování celého života, smířování se s jeho koncem a v těchto souvislostech i vyšší zaměření se na život a stránku duchovní.

Termín etická dilemata se má stát dokonce součástí prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Asociace v těchto týdnech finalizuje vydání Etického kodexu pro sociální pracovníky jako základní pomůcky či manuálu právě pro tyto situace.

Umíte si sám sebe představit třeba za třicet let? Nakolik se asi změní potřeby lidí v porovnání s těmi, které se dnes ukazují jako nejdůležitější?

Představit si to umím, ale zcela jistě bude realita od mých nynějších představ odlišná. Obecně se zvyšuje tlak na kvalitu sociálních služeb, od těch ubytovacích přes stravovací až po péči i potřebu být vnímán nikoliv jako pacient, ale jako zákazník. Příštích třicet let ovlivní péči o seniory celá řada proměnných: zvyšující se počet osob trpících demencí, důraz na setrvání v domácím prostředí, zvyšující se nároky na kvalitu a na druhou stranu zvyšující se celkové náklady nebo i rozvoj technologií a jejich využití v sociálních službách.

Jak se snaží vaši členové přispívat k tomu, aby se člověk na stáří necítil sám a aby se mohl i částečně seberealizovat?

K tomu, aby se člověk necítil sám, je potřeba mít dost kvalitních pracovníků. To je v České republice stále ještě problém, protože v zemích, jako např. v Nizozemí, je téměř jednou tolik zaměstnanců na stejný počet klientů. Dalším předpokladem je individualizovaný přístup ke každému klientovi. Zde se zavedením standardů kvality sociálních služeb od roku 2007 udělal ohromný kus práce a tento přístup nyní a například před deseti lety je naprosto neporovnatelný. Věřím, že stejný kvalitativní skok nás čeká i v příští dekádě.

za rozhovor poděkovala Eva Brixí