

Kvalita sociálních služeb versus současné dotace

Martin Bednář

Cíl workshopu

- Jak souvisí kvalita a finanční náročnost?
- Lze poskytovat kvalitní službu i s nedostatkem finančních prostředků?
- Standardy kvality jsou při nedostatku finančních prostředků pro poskytovatele pomocníkem či nepřiměřenou zátěží?
- Kam až lze ustoupit? Jak tuto hranici definovat (kvalita služby / finance)?

- ...

Vztah kvality a ne/dostatku finančních prostředků



Čtyři pilíře fungování sociálních služeb

1. Pravidla pro poskytování sociálních služeb, principy poskytování sociálních služeb a jejich sdílení poskytovateli, uživateli a zadavateli. Tato pravidla a principy jsou definovány ve **standardech kvality sociálních služeb**.
2. Systém kontroly a rozvoje kvality. Jde o vyhodnocování kvality služeb, o zjišťování, zda služby odpovídají na potřeby a osobní cíle uživatelů, zda napomáhají sociálnímu začlenění. To je systém **inspekce**, systém **oprávnění** poskytovat sociální služby. Důležitá je dovednost sebehodnocení, zpětná vazba od uživatelů.

Čtyři pilíře fungování sociálních služeb

3. Stanovení podmínek pro „běžné fungování sociálních služeb“. Legislativní ukotvení principů a cílů sociálních služeb, různorodost jejich druhů a metod pomoci. Vytvoření odpovídajícího a stabilního finančního prostředí pro sociální služby, vymezení finančních prostředků a finančních toků. Vytvoření příležitostí pro profesionální rozvoj pracovníků a rozšíření jejich znalostí a dovedností v oblasti sociálních služeb a vymezení nezbytné úrovně jejich profesionality. To je systém **financování a celoživotního vzdělávání** v sociálních službách.

Čtyři pilíře fungování sociálních služeb

4. Zajištění dostupnosti sociálních služeb pro ty, kteří služby nezbytně potřebují. Vyjednávání o místní či regionální síti služeb. Vyhledávání cest, jakými se k pomoci dostanou lidé v nepříznivé sociální situaci. K tomu slouží **komunitní plánování**, to je **doručování** sociální služby.

Kvalita

- Kvalita je způsobilost k užití (Juran)
- Kvalita je shoda s požadavky (Crosby)
- Kvalita je míra dokonalosti (the degree of excellence) (Suchý a Tůma)
- Kvalita je to, co za ni považuje zákazník (Feigebaum)
- Kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem
- Pojem kvalita obsahuje v sobě **především určitou (předem danou, dohodnutou) podstatu nebo hodnotu určitého produktu či výkonu.**

Důvody kladení důrazu na kvalitu v hospodářské i neziskové sféře

- nedostatek resp. krácení finančních prostředků neziskovým organizacím
- tvrdší regulační opatření (peníze, snaha ovlivňovat služby ze strany úřadů)
- snaha vyjít vstříc zákazníkům – klientům / uživatelům
- snaha a nutnost managementu dělat rychlá a správná rozhodnutí
- zákonné předpoklady
- vlastní / dobrovolná snaha zlepšit služby
- tlak klientů / uživatelů
- konkurence
- nutnost definovat rámcové podmínky pro zaměstnance (kompetence, povolání)
- nutnost definovat vlastní služby
- potřeba nové struktury organizace

Typologie „quality initiatives“

- Politicko-administrativní iniciativa
- Občanské iniciativy
- Komerčně orientované iniciativy
- Profesní/stavovské iniciativy

Odpovědnost sociální politiky ve spojitosti s kvalitou sociální sféry

- Zavádění kvality v souvislosti s odbornou kvalifikací a kompetencí personálu
- Politické prosazování kvality
- Zvyšování kvality života klientů a konzumentů
- Ekonomický přístup
- Národohospodářský pohled

Argumenty podporující zavádění kvalitativního managementu v sociální sféře

- kvalitativní management přináší transparentci
- kvalitativní management poskytuje personálu záruku a zpětnou vazbu
- kvalitativní management legitimuje nároky na finanční zabezpečení služeb
- kvalitativní management ve svém důsledku zlepšuje situaci klientů

Obavy související se zaváděním kvalitativního managementu v sociální sféře

- kvalitativní management podporuje byrokracii
- kvalitativní management je drahý
- kvalitativní management omezuje kreativitu a volnost v pracovních procesech
- neexistuje standardizovatelný klient

14 Demingových principů kultury organizace nutných pro fungování systémů řízení kvality

4. Skončit s praxí nákupů na základě ceny – *koupě nesmí být založena výhradně na ceně, to se týká jak produktů, tak personálu.*
11. Eliminování číselných kvót a cílů – *ačkoli kvantita je důležitá, důraz je kladen na kvalitu.*

Čím je definována kvalita v zákonu o sociálních službách?

- Zásady
- Povinnosti
- Registrační podmínky
- Personální nároky

Efektivnost jako ideální stav

Efektivita jako kombinace:

- Kvality
- Potřebnosti
- Dostupnosti, tedy i **ceny**

Kriteria hodnocení sociálních služeb

- **Výkon (Effort)** se vztahuje k množství zdrojů a aktivit, které jsou poskytovány, aby bylo dosaženo programových cílů.
- **Vliv (Impact)** označuje rozsah změny v charakteristice komunity, na kterou byla zaměřena intervence.
- **Efektivita, účelnost (Effectiveness)** se zjistí zhodnocením/změřením specifických změn u uživatelů, kteří využívají služby.
- **Účinnost, hospodárnost (Efficiency)** se zjistí srovnáním nákladů různých přístupů k dosažení programových cílů, jde o analýzu nákladů a zisku.

Spokojenost pracovníků a jejich výkon

$$V = M \times S / P$$

V – výkon

M – motivace

S – schopnosti

P – za jistých pracovních podmínek

Další body programu

- Skupinová práce
- Diskuse

