

OPONENTNÍ POSUDEK

Redakční poznámka: Celý název textu zní „Oponentní posudek materiálu MPSV ČR „Registrační standardy kvality sociálních služeb“. Tento materiál byl první pracovní verzí později vydaných Standardů kvality sociálních služeb (MPSV ČR, Praha 2002). Kurzívou je tištěn oponovaný materiál, v něm komentované termíny jsou vyznačeny proloženým písmem.

Popis materiálu

Materiál REGISTRAČNÍ STANDARDY (REGATA) byl vypracován na základě zadání MPSV pětičlennou pracovní skupinou, která je složená ze zástupců nestátních poskytovatelů sociálních služeb.

Účelem materiálu je připravit standardy kvality sociálních služeb, jejichž dodržování bude stát vyžadovat u všech poskytovatelů sociálních služeb¹. Standardy se nazývají „registrační“ podle aktu REGISTRACE, s nímž se počítá v návrhu zákona o sociálních službách. Tento zákon předpokládá, že každý subjekt, který bude chtít poskytovat sociální služby², bude zaregistrován. Podmínkou pro registraci bude 1) doložení schopnosti poskytovat³ sociální služby v souladu s „registračními“ standardy kvality a posléze 2) poskytování těchto služeb v souladu s nimi. Stát bude tímto chránit jednak zájmy samotných uživatelů před jejich zneužitím či poškozením a jednak sebe sama⁴ jako investora. Registrační standardy se po svém dopracování stanou součástí prováděcí vyhlášky připravovaného zákona o sociálních službách.

Pracovní skupina vycházela ze standardů kvality 21 komplexů sociálních služeb⁵, které byly vytvořeny v průběhu minulého roku, a oponentur těchto standardů, pracovní verze materiálu „Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV“⁶, a z připomínek, které měly ke standardům poskytovatelé sociálních služeb na Olomoucku, kde probíhá ověřování standardů kvality v rámci česko britského projektu.

PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

3.3 Poskytovatel realizuje služby na základě šetření potřeb

Šetření potřeb je mimořádně obtížná disciplína; jen málokterý poskytovatel (jestli nějaký) ji může zvládnout (a otázkou zůstává, měl-li by ji vůbec sám dělat)

¹ "u všech"? - nebo u těch, kterým přizná státní dotaci?

² "Chtít poskytovat sociální služby" nebo chtít přijímat státní dotaci?

³ Jak je možné doložit schopnosti ještě předtím, než schopnost může být doložena činností?

⁴ "Stát bude chránit sebe sama" - příklad substantivizačního klamu. Stát není, to je jen konstrukt, který vypovídá o našem způsobu myšlení, nikoli o jiné skutečnosti. (*past substantivizace, substantivizační klam* Petr Fidelius (s. 379) Kritické eseje, Torst 2000) Stát jsou vztahy, nikoli věc.

⁵ "komplexy sociálních služeb" tak, jak je známe z návrhu zákona o sociálních službách, jsou dokladem nesnází při pokusu (neúspěšném) myslet účinně v rozměrech institucí.

⁶ Čtyři autoři zmíněného materiálu strávili společně desítky hodin rozpravami nad východisky při vcelku jasném zadání úkolu - a nedohodli se, což je na schizofrenii materiálu výrazně znát. Jak by bylo možné dohodnout cokoli použitelného při zadání velmi nejasném a v problematice zdánlivě bezbřehé?

8. ZÁKLADNÍ BIOLOGICKÉ POTŘEBY KLIENTA (stravovat se ... udržovat hygienu ... oblékat se a upravovat ... používání toalety ... pohybovat se a dopravovat se bezpečně ... zabezpečovat ty ošetrovatelské úkony, které by si člověk jako zdravý mohl udělat sám .. chod domácnosti)

To nejsou "základní biologické potřeby"! Jestli chápeme stravování, vnější úpravu, chod domácnosti, dopravu ... jako biologické potřeby, pak si nic lepšího nezasloužíme.

STANDARD

Poskytovatel vede přehlednou dokumentaci v rozsahu nezbytně nutném pro chod a průběh služby. Nakládá s osobními údaji o klientovi tak, aby to odpovídalo právním normám.

Kdo a jak posoudí nezbytnost a nutnost?

PERSONÁLNÍ STANDARDY

1. VÝBĚR, PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A PERSONALISTIKA

Celá první kapitola mi připadá jako nadbytečná směsice standardů, které jsou dány platným pracovním právem a mzdovými předpisy. Kapitola druhá taky.

1.3 Poskytovatel pomocí stanovených pravidel vybírá a přijímá pracovníky s potřebnými osobnostními (fyzickými a psychickými), morálními i odbornými předpoklady odpovídajícími potřebám uživatelů a cílům služby.

Jak se např. toto dá převést do prakticky použitelné podoby?

2.5 Každý pracovník má možnost požádat o supervizi a další podporu v práci.

Poněkud módní pojem "supervize" - kdybychom uvedli místo "supervizi" slova "podporu, vysvětlení a kontrolu", asi by věta 2.5 nebyla uvedena.

3.1 Organizace zajišťuje, že pracovníci rozumí poslání a cílům organizace a vnímají jejich promítnutí do individuálních cílů služeb u jednotlivých uživatelů, s nimiž pracují.

"vnímají jejich promítnutí" a "do individuálních cílů služeb u jednotlivých..." (?)

3.2 Pro každou profesi jsou stanoveny a dodržovány osobnostní a kvalifikační předpoklady

Jak vypadají "stanovené osobnostní předpoklady pro každou profesi"? Dokázali by vedoucí a ředitelé v pracovní skupině standardů stanovit sami pro sebe společné osobnostní předpoklady pro profesi vedoucích a ředitelů ve svých organizacích?

3.7 Zaměstnavatel pracovníkům umožňuje zapojit se do dalšího rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.

Jak při registraci organizace prokáže, že umožňuje pracovníkům zapojit se do dalšího rozvoje a zkvalitňování? (to samozřejmě není problém jenom bodu 3.7; bod 3.7 jsem vybral s jistou zlomyslností: Kde jen jsme to slýchávali tak často: "ZA DALŠÍ ROZVOJ..."?)

Terminologie

Klient - osoba, která přijímá sociální služby, uživatel služby

Akademický slovník cizích slov, 1995: KLIENT - kdo užívá ZA PLAT služeb advokáta, lékaře, peněžního ústavu apod., zákazník. (A historicky: chránělec patricijův ve st. Římě nebo politický chránělec ve středověku).

"Klient" ve státních sociálních službách je zřejmě klientem v druhém, hist. smyslu; v tomto duchu by se státní sociální služba dala nazvat sociálním klientelismem a vhodný název pro příjemce státních sociálních služeb by byl CHRÁNĚNEC. Poslední dobou všeobecně rozšířené nepřiměřené používání pojmu "klient" je výrazem neuskutečněního přání změnit současný stav, nebo (řekl bych že častěji) výrazem orwelovským.

PROVOZNÍ STANDARDY

5.5 Poskytovatel zajišťuje opravy a údržbu všech budov, prostor a vybavení.

Např. opravy a údržbu budov obecních škol zajišťuje obec, zřizovatel, nikoliv poskytovatel služby: taková možnost v soc. službách nemůže nastat?

Závěrečná zpráva pracovní skupiny pro zpracování standardů pro registraci poskytovatelů sociálních služeb: Standardy ... jsou nástroj pro poskytovatele, inspektory, donory, veřejnost, klienty

Prosím, to není zlomyslný komentář: jen se mi zdál povedený překlep: donor je dárce orgánů k transplantaci. Berte to prosím, drazí kolegové, jako věc pro zasmání bez stopy poťouchlosti.

Tolik komentáře v textu.

Ted' stručná zpráva o dvou pokusech

První pokus: Aplikace standardů na průměrný již dlouho existující ústav sociální péče pro lidi s mentálním postižením (jak ho [ústav] znám), který by byl nucen požádat o registraci:

V procedurálních standardech: Etické principy nebyly zřizovatelem vydány ("nedostatky v legislativě") a obecné principy sociálních služeb nejsou stanoveny. ÚSP neplní body 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1 (zde je jen velmi přibližně "definována" cílová skupina), 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3 (3.4 je kritérium nesrozumitelné), 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.213.5, 13.6. Ano i ne platí pro kapitolu 14. Zdálo se mi, že rozhodně plní náš ústav bod 14.6; vzápětí jsem znejistěl: i mrtvé duše se hodí při platbách na lůžko či "obložnost".

V personálních standardech je s proměnlivým úspěchem (jak ukazuje každá kontrola) splněno to, co platné normy již nařizují, např.1.1, 2.1. Ostatní je často deklaratorní a neprokazatelné.

V provozních standardech platí zhruba totéž: co je již nařízeno, nějak se plní; co není nařízeno, není zpravidla známo a plněno (1.1, 2.x, 3.x - 10.3).

Závěr: Ústav by rozhodně NEMOHL být zaregistrován (nebo jaká by byla sankce vůči nenaplnovačům kritérií). Jenom nevím, jestli by to tomu ústavu vadilo.

Druhý pokus: Aplikace standardů při registraci subjektu, který chce začít s poskytováním sociálních služeb za státní peníze:

Procedurální standardy: 1.1-1.5 nelze prověřit při registraci. 2.1 lze, 2.2 "všechny aspekty" nelze, 2.3 - 3.3 nelze prověřit při registraci, 3.4 je nesrozumitelné, 4.1 nelze, u 4.2 a 4.3 je možné nanejvýš deklarovat úmysl, 5.1-6.1 nelze, u 6.2 jen úmysl, 6.3-9.5 nelze atd.

U personálních standardů nevěřím, že je možné při zahájení činnosti obsáhnout takto vymezenou agendu, provozní standardy nechť si případný zájemce dokončí sám.

Závěr: U organizace nelze dodržování standardů posoudit, není možné ji tedy zaregistrovat (nebo jak by se mělo v takových případech postupovat).

Obecněji

Oponentovi (a může to být překážka na jeho straně) není zřejmě zadání celé věci. Z textu víceméně vysvítá, že podobnou nejasností trpěl i standardizační tým.

- 1) Jde o to, aby MPSV zkontrolovalo organizace sociálních služeb, kterým bude dávat státní peníze
nebo
- 2) jde o to, aby MPSV poskytlo státní garanci za všechny organizace sociálních služeb, které financuje někdo jiný (kraj, obec, rozverný filantrop ...)
nebo
- 3) jde o to, aby MPSV vykázalo činnost po letech marných příslibů financování lidí, nikoli postelí (organizací, komplexů služeb ...)
nebo
- 4) jde o vyprovokovanou spoluúcast dříve odbojných a nesměle se osamostatňujících neposlušných dětí na stavbě monumentu ku větší slávě despotického státně paternalistického otesánka
nebo
- 5) jde o to, aby MPSV vyloučilo z poskytování sociálních služeb každého, kdo není státně zaregistrován?
Nebo o co jde?

Body 2 - 5 by nasvědčovaly myšlení totalitnímu: co není zakázáno, to musí být povoleno s perfidní možností sub 3.

Přijatelně zdůvodnitelné by bylo pouze zadání sub 1. Nikoli ovšem v čase místních a krajských samospráv. Tak k čemu to celé vlastně slouží? Oponent neví.

Ověření standardů v uvedeném rozsahu je neproveditelné (jakou technikou je možné prověřit takových údajů a deklarací, kolik lidí by k tomu bylo potřeba, kolik peněz a času, kde jsou ti lidé, kdo je vyškolí, a v čem ...?)

Nebylo by nejdůležitějším (a možná jediným) inspirativním a vlivným krokem MPSV, kdyby se odhodlalo k poučenému sebestažení z této oblasti?

Odpovědi na položené otázky

Otázka: obsah – zda standardy pokrývají všechny oblasti potřebné pro zajištění kvality služeb.

Odpověď: Domnívám se, že nikoli.

Nevěnují se začátku procesu, totiž vstupu příjemce do systému: kdo, kdy, kde, jak a proč stanovil rozsah a intenzitu potřebné podpory.

Nevěnují se kontrole moci, které taková organizace má hrozivě hodně; nezkoumá potenciál mocenského sebestažení (ledaže by to bylo zvláště zdůrazněnou součástí procedurálního standardu 2), nezkoumá, co organizace udělala pro to, aby službu našla u již existujících "běžných" organizací služeb.

Otázka: dopad standardů na poskytování služeb – zda jejich dodržováním bude organizace schopna poskytovat kvalitní sociální služby za současného dodržování základních principů a cílů služeb - zejména udržení nebo zpětné začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci v přirozeném prostředí a posílení jejich schopností využít při řešení nepříznivé situace vlastní síly a zdroje přirozeného společenství (rodina, přátelé, běžné instituce), podpora realizace osobních cílů uživatelů služeb, individuální přizpůsobení služeb uživatelům a zajištění jejich důstojnosti, soukromí a individuální volby.

Odpověď: pouze v tomto zadání se objevuje úkol začlenění v přirozeném prostředí. Vytvářením (a standardizací) zvláštních (nikoli běžných) institucí zaměřených na začlenění do běžného prostředí paradoxně podporujeme svět právě těchto zvláštních institucí a komplikujeme

nebo znemožňujeme požadované začlenění. Možná jedinou "zvláštní" institucí by měla být obhajoba, advokacie, která by vynucovala v běžném prostředí inkluzi a komplikovala exkluzi. Součástí takové obhajoby by bezesporu bylo donucování MPSV k zavedení použitelného způsobu financování jednotlivců a omezení zvláštních institucí.

Otázka: využití – zda bude možno registrační standardy využít jako jeden z nástrojů pro hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Odpověď: Mám za to, že kvůli nejasným sociálním pravidlům⁷ zadání a substantivizačnímu klamu⁸ není praktické využití té věci představitelné.

Otázka: možnosti zlepšení – jaké změny by měly být ve standardech udělaný, aby odpovídaly svému účelu (viz Popis materiálu).

Odpověď: Myslím si, že problém nespočívá ve standardech, věřím, že sestavovatelé odvedli práci podle nejlepšího svědomí. Problém vidím v nejasném zadání. Řekl bych, že podstatná debata o vztazích spojených s postižením, mocí, vyčleněním, sociálním stále a ještě ani nezačala. Jsme tak odsouzeni k marnému a vysilujícímu kolotání. Změny nastávají jako bezděčný, nezamýšlený a vedlejší produkt. Možná je to tak dobře, možná⁹ je to štěstí.

REGATA: závody veslařské, plachetní n. motorových lodí

r e g i S T t r A Č N Í S T A N d a r d y S T A N S T A N

r e g i S T R a Č n í s t a n D A R d y S T R Č D A R

r e g i S T R r a Č n í S T A N d a r d y T R I S T A N

R E G I s t r a Č N Í s t A n d a r d y R E G I N A

r e g i S t r a Č n í S T A N D A r d y S. S T A N D A

r e g i s t r a Č n í s t a n d a r d y G I S T A D A R D

r e g i s t r a Č n í s t a n d a r d y R E S T R Č N Í D R D

r e g i s t r a Č n í s t a n d a r d y I N Č A R T S I G E R Y D R A D N A T S

(I N Č A R Y D R A D N A T S T S I G E R)

(Y D R A T S I G E R D N A T S I N Č A R)

(R A D A S Í N Č A T I G E R)

(N A Č A S)

Atd. Permutacemi možno oživit Golema.

V H. Poustevně 25. 5. 2001

Milan Cháb

⁷ Viz (Josef Pieper: Základní formy sociálních pravidel hry, Oikoymenh, Praha, 1994)

⁸ Viz (Petr Fidelius (s. 379) Kritické eseje, Torst, Praha, 2000)

⁹ I zde oponent neví.