



PRINCIPY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DIAKONIE

Úvod

Tento dokument představuje soubor zásad, které Eurodiakonie a její členské organizace považují za klíčové při vytváření kvality diakonické sociální péče a které se rozhodly uplatňovat při poskytování služeb. Eurodiakonie se rovněž domnívá, že tyto zásady jsou nezbytnými předpoklady a principy kvality, jež by měly brát na zřetel i organizace, které mají na starosti financování či kontrolu sociálních služeb, jakož i příslušné legislativní orgány tak, aby poskytovatelé sociálních služeb mohli poskytovat péči dosahující této kvality.

Tento dokument byl sestaven na základě diskuzí v pracovních skupinách Eurodiakonie, na výročním zasedání v roce 2008, ale i díky otevřeným konzultacím s členskými organizacemi Eurodiakonie. Bere v úvahu i principy kvality definované Evropskou komisí, zejména v Doporučení pro aktivní inkluzi¹ z roku 2008, stejně jako principy definované tzv. Sociální platformou². Tento dokument bude pravidelně revidován v odezvě na zpětnou vazbu přicházející z členských organizací a v reflexi relevantních skutečností dalšího vývoje v této oblasti.

Eurodiakonie vychází z biblické tradice „diakonie“: služby, jež je potřebným lidem nejen poskytována, ale s nimi i spolupracuje a vytváří společenství. Víra, že všichni lidé jsou stvořeni k obrazu Božímu a mají stejnou hodnotu i důstojnost, formuje základ naší veškeré práce. Rovnocenný přístup k sociálním službám je nezbytný k podpoře lidské důstojnosti a „péče by měla být poskytována takovým způsobem, aby tato důstojnost byla rozpoznána a respektována“³. Rovněž věříme, že přístup k sociálním službám představuje základní právo člověka, jak to vyjadřuje Evropská sociální charta⁴ v části 1, článku 14, i Listina základních práv a svobod, článek 34, odst. 1⁵.

Zdůrazňujeme, že kvalita služeb by měla vést ke zlepšení kvality života těch, kteří služby užívají, jakož i těch, kteří služby poskytují. Tyto principy kvality by měly být předávány a používány při školeních všech zaměstnanců a dobrovolníků zapojených do poskytování sociálních služeb Diakonie.

1 DOPORUČENÍ KOMISE k aktivnímu začleňování osob vyřazených z trhu práce. Členské Státy EU byly vyzvány k implementaci těchto principů a zavázaly se k tomu.

2 Sociální Platforma, „Devět zlatých principů kvality pro sociální a zdravotní služby všeobecného zájmu“.

3 Eurodiakonie, „Být a konat“

4 Každý má právo užívat výhod sociální péče. Evropské sociální právo

5 Unie uznává a respektuje nárok na užití výhod sociálního zabezpečení a sociálních služeb, jež poskytují ochranu v případech, jako jsou mateřství, nemoc, pracovní úrazy, závislost nebo stáří a v případě ztráty zaměstnání, v souladu s pravidly Evropského komunitárního práva a zákonů a praxe jednotlivých členských států EU. Listina základních práv a svobod.



Zásady pro kvalitní sociální služby Diakonie: Předpoklady

Veřejná odpovědnost a solidarita

Veřejná odpovědnost jakož i veřejný finanční závazek jsou nezbytné na všech úrovních veřejné správy k zajištění přístupu k sociálním službám a k tomu, aby poskytovatelé služeb byli schopni poskytovat kvalitní služby. Zdravotní a sociální služby nejsou poskytovány v „běžném“ vztahu dodavatele/spotřebitele. Často lidé s nejmenšími finančními prostředky mají nejvíce potřeb a životní rizika jsou často strukturální spíše než individuální povahy, jako je například nezaměstnanost. Proto je nezbytné zajistit, aby sociální a zdravotní služby byly poskytovány na základě solidarity a aby byly financovány z veřejných zdrojů, nikoli na čistě tržním principu, který negarantuje přístup ke službám pro všechny.

Lisabonská smlouva uvádí s ohledem na „služby všeobecného zájmu“, jež zahrnují i sociální služby, že „Unie a členské státy ...by měly zajistit, aby takové služby fungovaly na základech principů a podmínek, zejména ekonomických a finančních, které jim umožní splnit jejich poslání“ (Článek 14).

Každý by měl mít právo přístupu ke kvalitním službám. Tam, kde jsou služby poskytovány za úhradu, musí být cenově dostupné pro všechny. Scénář, ve kterém se rozvine dvojstupňový systém péče, kdy v některých oblastech je přístupná pouze péče nízké kvality, protože kvalitní služby jsou cenově nedostupné, by měl být vyloučen dostatečným financováním služeb. Zlepšování kvality služeb může vést ke zvýšení nákladů, ale investování do sociálních služeb, zvláště v oblasti služeb sociální prevence, v dlouhodobé perspektivě snižuje potřeby, a tím výdaje.

Příslušné instituce, jež financují či kontrolují oblast sociálních služeb, jakož i legislativní orgány a instituce na všech úrovních veřejné správy musí dodržovat následující předpoklady a zásady:

- Zajistit finanční, sociální a regulační prostředí tak, aby poskytovatelé byli schopni splnit svá poslání
- Zajistit, aby služby byly pro všechny uživatele dostupné co možná nejbližší místa jejich bydliště tak, aby se nevyskytl žádný případ nedostupnosti některé služby v dané lokalitě
- Zajistit, aby byly služby fyzicky dostupné pro všechny
- Zapojit všechny zainteresované subjekty, včetně poskytovatelů, do plánování a formulace služeb, včetně vyhodnocení potřeb dané obce
- Zapojit všechny zainteresované subjekty do hodnocení služeb
- Zapojit všechny zainteresované subjekty do dialogu o koncepcích daných služeb
- Umožňovat koordinaci s poskytovateli a mezi nimi navzájem, a tím zajistit integrované poskytování služeb, včetně služeb zdravotních
- Umožnit uživatelům jednoduché porovnání služeb včetně srovnání jejich kvality



Zásady pro kvalitní sociální služby Diakonie

Charakteristika poskytovaných služeb:

- Služby umožňují lidem žít důstojně
- Služby jsou zaměřeny na jednotlivce: individuální potřeby jsou uspokojovány komplexním a jednotlivci přizpůsobeným způsobem
- Služby umožňují uživatelům rozpoznat jejich vlastní možnosti a využít těchto osobních zdrojů k lepší seberealizaci
- Služby uspokojují také kulturní i duchovní potřeby jednotlivců a jejich víry
 - Uživatelé mohou využívat pastorační péči
 - Zejména je zajištěna možnost účasti na křesťanských bohoslužbách
- Služby se navzájem doplňují:
 - Pokud uživatel využívá vícero služeb, včetně zdravotních, měly by být koordinovány
 - Pokud uživatel odebírá služby od několika poskytovatelů, tyto poskytovatelé by měli navzájem spolupracovat
- Služby jsou flexibilní a citlivě reagují na nově se objevivší potřeby uživatele
- Je třeba zajistit včasné, souvislé a nepřetržité poskytování služeb
- Při poskytování služby je umožněna lidská interakce mezi poskytovatelem a uživatelem služeb a naopak
- Všem lidem, včetně lidí s postižením, je zaručen fyzický přístup ke službám, např. úpravou budov, tištěním dokumentů s velkým písmem, apod.
- Všude tam, kde to jen lze, umožnit uživateli služeb přístup k jeho okolí, propojit jeho život s životem obce a jejích obyvatel

Vztah poskytovatele a jeho zaměstnanců s uživatelem

- Zaměstnanci jsou školeni v oblasti lidských práv
- Je třeba respektovat osobní kulturu každého jednotlivce, jeho víru, věk, pohlaví a etnický původ
- Zaměstnanci se zavazují ke vztahu důvěry a respektu vůči uživateli
- Uživatelé jsou informováni o svých právech
- Jsou zaváděny postupy k zajištění uživatelské ochrany, jako např. tzv. hodnocení dynamických rizik, apod.
- Možnosti podat stížnost jsou jednoduše dostupné a srozumitelné
- Uživatelé jsou informováni o dostupných službách (zvláště ti, kteří jsou méně schopni zajistit si informace sami)
- Uživatelé jsou informováni vhodným způsobem o metodě dané služby a případné volbě mezi dostupnými službami, včetně jejich práv na informace o následných doplňkových službách
- Uživatelé se mohou podílet na vytváření a provádění služeb, které získávají
- Uživatelé se mohou podílet na hodnocení služeb, které získávají
- Cílem by měla být větší nezávislost a sebeurčení uživatele všude tam, kde je to možné a proveditelné



Vztah mezi poskytovatelem, zaměstnanci a dobrovolníky

- Poskyvatelé investují do celoživotního vzdělávání a do rozvoje dovedností svých zaměstnanců
- Školení zaměstnanců zahrnuje i diakonicko-teologický aspekt
- Zaměstnanci mají přístup k pastorační podpoře
- Uživatelé identifikují možnosti profesního rozvoje každého zaměstnance v přímé péči tak , aby využíval prostor mezi péčí a podporou klienta a rozšiřoval škálu svých dovedností
- Zaměstnanci mají garantovanou slušnou mzdu, flexibilní pracovní dobu a únosné pracovní podmínky
- Dobrovolníci se účastní školení nezbytného k zajištění toho, aby mohli pod příslušným dozorem plnit své úkoly a povinnosti

Vztah mezi poskytovatelem a dalšími zainteresovanými subjekty

- Poskyvatel dbá na pravidla transparentnosti služeb včetně zveřejnění cen služeb
- Služby jsou poskytovány ve spojení a spolupráci s místní obcí a její samosprávou
- Poskyvatel pěstuje kontakty a spolupráci s rodinami uživatelů