Různobarevné vidění světa

V druhém ročníku soutěže Public relations aneb Ukažte všem, že to děláte dobře, obdrželo hlavní cenu zařízení Barevné domky Hajnice. Náš rozhovor s ředitelkou zařízení Bc. Lenkou Alešovou začal u PR aktivit, ale přesunul se i k dalším žhavým tématům.

Můžete krátce představit Barevné domky Hajnice?
BD Hajnice jsou příspěvkovou organizací Královehradeckého kraje, která poskytuje sociální služby lidem s mentálním postižením. Naše organizace má za sebou 15 let transformace a 56 klientů ze 113 žije ve skupinových nebo individuálních domácnostech.
V rámci doplňkové činnosti provozujeme podnikatelské aktivity pro zvýšení příjmů organizace a zároveň jako prostředek pro zaměstnávání našich klientů, když státní politika na běžném trhu práce pro to nevytváří podmínky. Všichni klienti využívají veřejných služeb, 64 % klientů pracuje a těch zbývajících 36 % klientů během dne navštěvuje bazální stimulaci, orofaciální stimulaci, sociálně pedagogickou stimulaci, aromaterapii, muzikoterapii, Snoezelen apod.

Kdyby někdo hodnotil kvalitu, systémovost a efektivitu české legislativy, dostal by se do kladných čísel jen v oblasti počtu novel u jednotlivých zákonů.

Vaše aktivity v oblasti práce s veřejností jsou velmi bohaté. V čem se vám nejvíc vyplácí?
Daří se nám postupně bořit 30leté mýty o „hajnickém ústavu" o „hrůzných lidech, kteří tam žijí", a to tak, že se nám dárci a dobrovolníci již ozývají sami, při hledání spolupracovníků se setkáváme s tím, že o nás již lidé předem vědí a znají naši činnost

Jak jste přišla na „hru s barvami"?
V roce 2004, když jsem nastoupila na místo ředitele, byl pojem „ústav" součástí legislativy. Chtěla jsem toto velmi pejorativní označení nějakým způsobem zeslabit. V tomto roce jsme otevírali další dva domky – skupinové domácnosti. Interiérový architekt navrhl prostředí jednoho domku do modré a druhého do zelené bary. Při hledání vhodného názvu tak vznikl nápad to využít a byl tu Ústav sociální péče Hajnice – barevné domky. Po účinnosti nového zákona č. 108 a v souvislosti se spojením s ÚSP Čtyřlístek Markoušovice došlo konečně k další změně názvu a vypuštění „ústavu".



Porotu zaujal hlavně profesionálně zpracovaný grafický manuál. To není levná záležitost...

INSPEKČNÍ SCIFI, JAK DÁL?

Zaujala mě informace, obsažená v článku Bc. Davida Pospíšila uveřejněném v tomto čísle Rezidenční péče pod názvem Komentář k navrhovanému Národnímu plánu rozvoje sociálních služeb pro období 2011–2016 (str. 6). Autor si v něm posteskl, že ve Středočeském kraji, při počtu více než 600 registrovaných sociálních služeb a 4 inspektorů, by samotné inspekce trvaly více než 52 let. Nemám důvod nevěřit člověku, který se v problematice inspekcí kvality (dále jen IQ) už nějaký rok pohybuje a zná s ohledem na dané požadavky jejich personální náročnost. Proto jsem nelenil a jím uvedená fakta vzal za bernou minci při výpočtu celostátní potřeby inspektorů kvality sociálních služeb. Výsledky jsou ohromující.
Začal jsem kontrolním cyklem 4 let, což je asi s ohledem k důležitosti, jaká je tomuto institutu ve všech možných i nemožných dokumentech přisuzována, nejdelší možná doba, po kterou lze nechat kterékoli sociální zařízení bez inspektorského dozoru. Při této periodě IQ bude za stavu, kdy je registrováno skoro 5000 sociálních služeb, činit celostátní potřeba 425 celých úvazků inspektorů kvality, což představuje více než polovinu všech zaměstnanců MPSV. Co do osobních nákladů (mzdy, odvody na zdravotní a sociální zabezpečení a FKSP), které odhaduji na 400 tis. na osobu a rok, by tyto výdaje činily 175 mil. Kč. To je asi pětinásobek výdajů, které na činnost inspektorů (včetně externích) předpokládala důvodová zpráva k Zákonu o sociálních službách. Pokud ale lhůtu k provádění inspekcí zkrátíme, což jak předpokládám, by jistě doporučilo velké množství významných a zaručených odborníků na IQ a sociální služby vůbec, dostaneme se ještě k fantastičtějším výsledkům. Při kontrolním cyklu 3 roky stoupne potřeba inspektorů na 567 úvazků, za které zaplatíme skoro čtvrt miliardy. Při dvouleté periodě IQ pak s počtem 850 inspektorů bude tato instituce personálně robustnější než celé MPSV a s rozpočtem osobních nákladů 340 mil. Kč skoro stejně tak bohatá. Ve variantě každoročně prováděné kontroly by se pak IQ s rozpočtem 680 mil. Kč a počtem 1700 inspektorů, řadila mezi nejmohutnější segmenty veřejné správy ČR.
Tyto řádky sice píši s jistou dávkou nadsázky, ale vůbec si nemyslím, že za určitých podmínek by se IQ nemohly rozbujet do naznačených rozměrů, byť asi ne do těch nákladově nejextrémnějších. „Brouků Pytlíků sociálních služeb", co toužebně očekávají jejich mohutný rozkvět a spekulují nad tím, jak vytvořit dostatečně košaté byrokratické inspekční struktury, ve kterých by se mohli zahnízdit, je stále hafo. Mějme se před nimi na pozoru. Nechtějí totiž nic jiného, než

Ano není, ale investice se vyplatila. Při všech aktivitách víme, jak mají materiály vypadat, jednotná podoba, a to včetně polepů automobilů, také pomáhá při zapamatování firmy s názvem BD Hajnice. Mnoho kvalitních věcí vyžaduje prvotní zvýšené náklady, které se později nejen vrátí, ale i znásobí. Jednotnost materiálů také působí velmi profesionálně a věrohodně při jednání se sponzory a dárci.

Na kterou z vašich PR aktivit jste nevíc pyšní?

Na již tradiční akce jako Folkový večer pro hajnické barevné domky, kterou v navštěvuje cca 250 návštěvníků a v poslední době především na výstavu „Už je to jinak", která konfrontuje ve fotografiích hrůzný stav sociálních služeb 90 let a nepoměrně jinou kvalitu roku 2010.

Výstava „Už je to jinak" hodnotí změny v letech 1990 až 2010. Jak vy sama byste hodnotila změny od zavedení zákona o sociálních službách pro celý obor sociálních služeb?

Zákon o sociálních službách č. 108 byl přelomový, ale i když jsme na něj čekali 17 let, je jeho kvalita ostudná. Na druhé straně však nebylo možné nadále přežívat se zákony starými 30 let a museli jsme „nějak" začít. A takto se na tento legislativní, nesystémový zkomolenec dívám...nějak jsme začali, ale základem učení je poučení se z chyb. Zákon platí již pátý rok a je na nejvýš nutné z něj vytvořit kvalitní, legislativní dokument, který nastaví objektivní, efektivní systém pro fungování moderních sociálních služeb 21. století.

Jaký je váš názor na klady a zápory transformace sociálních služeb? MPSV zřídilo Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. Jaký je váš názor na tuto instituci?

Transformace jako taková je nezbytná, ale musí být velmi pečlivě připravena, citlivě řízena a musí na ni být dostatek času vzhledem k potřebám a zdravotnímu stavu klientů.
Transformace, jak je pojata v pilotním projektu MPSV, je vysoce riziková, nestojí na kvalitních analýzách a je hnána tempem, které naprosto nebere ohled na psychické i fyzické možnosti a dovednosti klientů. Zatěžuje obrovskou, mnohdy zbytečnou administrativou, zaměřuje se především na „transformaci" budov, ne obsahu služeb. Mám obavy, že z tohoto projektu vyjde velké množství rozsáhlých metodik, které nebudou v praxi k použití, množství nových a mnohdy zbytečných budov, ale také sociálních služeb, které budou fungovat na stejných principech, jako v původních prostorách. Transformaci, kterou v některých moderních společnostech realizovali 12, 20 nebo i 40 let, si sice ambiciózní, ale velmi riskantní pilotní projekt MPSV dal za cíl u vybraných organizací zvládnout za 3 – 4 roky.
Národní centrum by bylo vhodným a efektivním nástrojem projektu, pokud by po svém zřízení dostalo konkrétní a jasné zadání MPSV a celý projekt nadále řídilo. Vzhledem k tomu, že veškeré úkony, které NC vykoná, musí znovu schválit ministerstvo, je to jakási neefektivní, finančními prostředky plýtvající sekretářka ministerstva. Škoda.

Jak se pro vaše zařízení vyvíjí letošní rok po ekonomické stránce?

Stejně jako v letošním roce, tak i v letech předcházejících nás před zbrklými zásahy ministerstev v oblasti snižování státní dotace zachránil zřizovatel. Je však otázkou, jak dlouho tuto jízdu na ruském kole řízeně neřízenou ministerstvem se svým rozpočtem ustojí.
I proto se snažíme pomoci tím, že rozšiřujeme podnikatelské aktivity, zefektňujeme fundraising, zvyšujeme příjmy od zdravotních pojišťoven apod. Na druhou stranu jsou ale tyto aktivity vzhledem k velikosti našeho rozpočtu spíše zrnko v moři.

Co vás v současné době nejvíc trápí – ve vaší profesi samozřejmě...

Že v sociálních službách k odborným věcem pouštíme „doktora Cvacha", zbytečně zvyšujeme neefektivní administrativu, neumíme řídit ani kontrolovat kvalitu. Řídíme organizace, které ovlivňují životy lidí více než jinde, ale jen velmi málo se učíme v komerčním prostředí, tam, kde mnoho nástrojů již letitou praxí ověřili.
A že kdyby někdo hodnotil kvalitu, systémovost a efektivitu české legislativy, dostal by se do kladných čísel jen v oblasti počtu novel u jednotlivých zákonů.

Ptala se Lenka Kaplanová

nás ze svých teplých úřednických pelíšků peskovat např. za to, že nemáme ve svých standardech ošetřeno, jak postupovat v případech, kdy se při konzumaci polévky klient popíchá vidličkou či pořeže jídelním nožem, nebo strhávat body, protože klienty nevedeme k tomu, aby jedli špenát či mrkev, když je to zdravé.
Ale dost ironie. Myslím si, že jen ignorant by popíral jakou úlohu – řekl bych pro základní zformátování disku – sehrály standardy kvality. Za stejný projev ignorantství považuji někdy až fanatické šíření víry v samospásnost standardů a inspekcí kvality. U standardů proto, že byl zásadní omyl považovat je v současné podobě za univerzálně použitelné pro všechny typy služeb. U inspekcí proto, že jak je výše naznačeno mohou vést jen k samoúčelnému bujení byrokracie. Domnívám, že doba, kdy jsme přešlapovali na místě končí, a že bychom již vážně měli začít diskutovat, jak dál se standardy a inspekcí. Jistá řešení se nabízejí. Předně je potřeba uvažovat o zrušení poněkud přihlouplého a značně subjektivního pojetí bodového hodnocení naplňování standardů, jehož logiku a opodstatněnost MPSV nikdy dostatečně přesvědčivě nevysvětlilo. Bodování systémem „splnil/nesplnil" přivítá asi většina normálně uvažujících poskytovatelů jako podstatně objektivnější a spravedlivější.
Dále je potřeba uvažovat o inventuře stávajícího schématu standardů kvality. Považuje-li MPSV některé z nich za nezásadní, pak v jednobodovém systému hodnocení nemají své opodstatnění. Nechť tedy zmizí z vyhlášky a jsou pouze kritériem v dobrovolném hodnocení poskytovatelů. Z ostatních tzv. zásadních standardů lze pak vydělit standardy lidskoprávní, registrační a standardy, které nazývám „balastní". Za lidskoprávní lze označit bez nároku na jejich přesný výčet např. kritéria b) a d) SQ 1, kritérium a) a b) SQ 2 či SQ 7. Tyto a i jiné standardy již nyní kontroluje souběžně s veřejnou správou ombudsman a nevidím jediný důvod, proč by jejich kontrola měla probíhat duálně. Minimálně proto, že se tak děje z našich daní. Typickými registračními standardy pak mohou být za předpokladu taxativního výčtu všechna kritéria, která ukládají poskytovateli vytvořit vnitřní pravidla na určitý postup či vztahující se k oblasti nějakých práv klienta (např. SQ 1 c, 2a-c, 3a)+c),4a),5a), 6a), 7a)+c)). Ty mohou v rámci mechanismu kontroly registračních podmínek kontrolovat KÚ. Za balastní pak považuji SQ, jimiž se naoko kontroluje určitý aspekt služby, např. soulad věcného, technického či personálního vybavení služby, ačkoli ho s ohledem k absenci právní úpravy kontrolované matérie není s čím porovnávat. Typickými jsou např. SQ 9 a 10. Takové standardy nechť sdílejí stejný osud jako standardy nezásadní a z vyhlášky zmizí také. Myslím si, že po takto provedené inventuře standardů a jejich převedení do jiných objektivnějších kontrolních systému (dávajících např. dosud neexistující možnost přezkoumatelného odvolání) by se kontrola sociálních služeb značně zefektivnila. Vedle toho se samozřejmě mohou rozvíjet „nepovinné" mechanismy kontroly, které jak, ukazuje zkušenost řady zemí, jsou pro kvalitu služeb daleko účinnější, než je současná státně dirigistická forma kontroly sociálních služeb.

JUDr. Eduard Kaplan

Jak dopadla soutěž PUBLIC RELATIONS

Na začátku března proběhlo vyhlášení výsledků 2. ročníku soutěže Public relations aneb Ukažte všem, že to děláte dobře. Druhý ročník přinesl mnohá překvapení, ale i umístění již „starých mazáků". Předávání cen a prezentace jednotlivých zařízení proběhla v uvolněné atmosféře na odboru 22. MPSV, jemuž děkujeme za poskytnutí prostor a technologie. Firmě Hartmann Rico děkujeme za dary pro vítěze.

A NYNÍ JAK TO CELÉ DOPADLO:

Barevné domky Hajnice aneb Hra s barvami





Porota ocenila Barevné domky Hajnice prvním místem ve všech kategoriích, slovy porotců „za celkový dojem".
Jako první porotu zaujalo logo a propracovaný manuál pro jeho použití. Líbil se i slogan: Chceme dělat něco...žít spolu, ne vedle sebe. Princip „barevnosti" je dodržován důsledně ve všech vrstvách (názvy a barvy domů, časopis Barevný zpravodaj, Barevný průvodce sociální službou, Dílny barevných příležitostí, Oranžová kavárna pro veřejnost). I další PR aktivity Barevných Domků jsou originální a pozoruhodné. O výstavě Už je to jinak se dočtete na str. 26 v rozhovoru s Lenkou Alešovou. Výborně jsou zpracovány i četné tiskové zprávy pro místní média. Zaujaly i webové stránky, přesvědčte se sami: ***www.barevnedomky.cz***

Audiovizuální prezentace, fotoreportáže
Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež Kociánka, Brno





Kociánka obdržela ocenění za fotografie již v prvním ročníku soutěže a opět ji v této kategori nikdo nepřekonal. Perfektní obrazová dokumentace velmi zajímavých a originálních akcí, vysoká kvalita, reportážní pohotovost autorů, to vše přispívá k autentickému dojmu. Jako byste tam byli sami účastni. Už samy názvy akcí lákají: Veteráni na Kociánce, Výlet parním vlakem do Lednice, Senicup aneb vítězné tažení do Polska... Dále porotu nadchla audiovizuální prezentace výstavy Kocikomix, komixů, které kreslily děti a samy je komentovaly, a fota z akce Nechte zmizet zeď.
www.kocianka.cz
www.kocianka.cz/fotogalerie

Webové stránky
Slezská diakonie, středisko Hosana Karviná



Webové stránky má toto zařízení připravené tak, aby byly srozumitelné i potencionálním klientům (informace v alternativní podobě), jsou přehledné, hojně používají srozumitelné piktogramy, a porotě se moc líbily i díky grafické úpravě, navazující na logo. Také ocenila prokliky na reportáže v televizi a další videa. Přejeme hodně úspěchů při jejich vylepšování.
http://www.sdkabo.cz/hosana-karvina
http://www.sdkabo.cz/hosana-karvina-dilny

Interní časopis a vztahy s médii a veřejností
Čtyřlístek, centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava



Toto zařízení je již starým mazákem na poli Public Relations. Vloni získalo ocenění za projekt Všechny barvy duhy. V letošním ročníku porota ocenila domácí časopis Čtyřlístku a profesionalitu zpracování materiálů pro média, intenzitu a rozmanitost publicity. O pozoruhodné akci propojení soukromého sektoru se sociálními službami čtěte na straně 28.
www.uspostrava.cz

Další informace k soutěži najdete na www.rezidencnipece.cz.

Terapeutické aktivity a jejich prezentace
DOZP Sulická, Praha

V dílnách domova v Sulické už léta vznikají originální arteterapeutické a ergoterapeutické projekty. Vládne tam pohoda a dělnost, všude se něco děje, něco se dělá a něco roste, včetně bylinek. Porotě se ale hlavně z dodaných návrhů líbila výstava Hrycyklace, z které je vidět, že si opravdu všichni hezky hráli s odpadky. Ale všechny další výrobky, které vzniknou v dílně, jsou s patřičnou publicitou veřejně prodány, a zařízení tak kromě posílení image získá peníze na pomůcky a materiál pro vznik dalších krásných děl.





Komunikace
Palata, Domov pro zrakově postižené, Praha

Za podporu individuality klientů
Palata má dlouholeté zkušenosti ve spolupráci s médii a veřejností, a vždy správně využívala své historie a speciálního poslání. A tak zcela přirozeně vyplynulo, že když před šesti lety do Palaty nastoupil nový klient, který měl literární nadání, dostal prostor nejprve v místním časopise, ale pak i v jiných médiích, začal nakonec s pomocí Domova vydávat i vlastní knihy. Rovněž pozoruhodný je příběh zrakově postižené klientky, která přestože ztratila zrak v 18 letech, dokáže nyní díky technice hmatového modelování tvořit krásné keramické plastiky. A Palata jí organizuje výstavy a související publicitu.





Originální akce pro klienty
Domov důchodců Bystřany

Reminiscenční terapie v Bystřanech zvaná Vzpomínkové kufry, je obecně velmi rozšířená, ale porota ocenila formu její prezentace, a to jak výstavu v zařízení, spojenou s vydáním publikace, tak i publicitu v médiích. V brožurce je ke každému kufru ve zkratce převyprávěn životní příběh jeho majitele, mnohdy velmi dojímavý. Je to příklad dobře zvládnuté akce, která má pozitivní vliv jak na klienty a jejich příbuzné, tak i na zaměstnance Domova. A samozřejmě díky publicitě posílila i dobré jméno Domova „pod paraplíčkem".

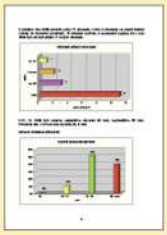




Nejlepší výroční zpráva
Centrum sociálních služeb města Letovice

Porota se rozhodla udělit v 2. ročníku soutěže Zvláštní uznání, a to za výroční zprávu. Kritéria pro hodnocení byla: Srozumitelnost a tedy i kultivovaný český jazyk, serióznost, povaha informací – hodnocení z pohledu budoucího klienta, propagace dobrého jména instituce pro veřejnost.
Celá výroční zpráva je umístěna na ***www.cssletovice.cz.***







Redakce děkuje všem, kteří se do soutěžení dali a poslali zajímavé ukázky. Veškeré zaslané materiály vám na vyžádání zašleme zpět. Těšíme se na vaši účast i ve 3. ročníku. Informace budou zveřejněny v časopise Rezidenční péče a na webových stránkách



Zástupci vítězných zařízení



Zleva: Vladimír Hanzl, Petr Hanuš, Lenka Alešová (1. místo)

www.rezidencnipece.cz.