



# Procesní audity v azylových domech pro matky (rodiče) s dětmi

Ostrava, 30. 3. 2023

Workshop projektu Plánování V

Mgr. Jaroslava Krömerová

# Pilotní ověření formátu procesních auditů

- Jedinečná záležitost v rámci ČR (podobně jako u SAS pro rodiny s dětmi)
- Zaměření na tento druh služby má souvislost se situací rodin, které žijí v sociálním vyloučení a potřebují efektivní podporu
- Současně se jedná o kvalitativní nástroj se záměrem podpory pobytové sociální služby prevence
- Fokus na odbornost služeb a sociální práci /poprvé jsou v rámci auditu snímkováni také sociální pracovníci



# Azylové domy v Moravskoslezském kraji

- Aktuálně je registrováno 33 azylových domů (poskytovatelů, někdy s více místy poskytování)
- 19 AD je určeno matkám s dětmi, rodinám, rodičům s dětmi, tj. 57, 6% z celkového počtu
- Pilotáž auditů proběhla v 5 zařízeních /různí zřizovatelé, tj. 26%



# Výstupy:

- Metodika procesních auditů
- 5 Závěrečných zpráv včetně příloh, mj. 27 analýz případového procesu, tj. 27 konkrétních příběhů
- Doporučení vzešlá ze závěrečných diskusí s managementem služeb a sociálními pracovníky
- Ověření Metodiky a úpravy dle praxe v průběhu realizace

# Oblasti, na které se procesní audit zaměřuje:

- Cílem a smyslem auditu je zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v preventivní pobytové sociální službě pro matky (rodiny) s dětmi, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních potřeb klientů. Zahrnuje zásadní procesy sociální práce, které při poskytování služeb probíhají, a zaměřuje se také na výsledek poskytování sociální služby se zohledněním naplnění § 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o sociálních službách“ nebo „zákon“).



# ZZ má následující strukturu:

1. Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienty v tom, aby mohli žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti, tj. vedou k sociálnímu začleňování a zplnomocnění klientů?
2. Jsou zjištěné potřeby klientů službou podporovány a jak?
3. Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou sociálního začleňování klientů, nebo nahrazují běžně dostupné zdroje?
4. Kolik času ze sledované pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?
5. Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpory?
6. V jakém rozsahu a jakými způsoby je realizována spolupráce s běžnými návaznými zdroji?
7. Vede poskytovaná služba k sociálnímu začleňování a zplnomocňování klientů?
8. Návrhy pro směřování rozvoje služby projednané s pracovníky a vedením služby.

# Výsledky jsou výstupem ze:

- Zpracovaných snímků pracovních činností pracovníků přímé práce, snímku jednoho vedoucího služby a sociálního pracovníka<sup>1</sup>, přičemž snímky zobrazují období poskytování sociální služby minimálně 14 dnů
- Strukturovaných rozhovorů nad snímky pracovních činností s vedoucím služby a sociálním pracovníkem.
- Analýzy okruhu osob zpracované poskytovatelem za určené období.
- Snímků pracovních činností ze zúčastněného pozorování pracovníků v přímé práci a snímků sociálního pracovníka ve dvou dnech, cca v rozsahu 36 hodin. Nově byli pozorováni sociální pracovníci.
- Šesti analýz případového procesu zpracovaných v rámci auditu v místě poskytované sociální služby.

1. Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienty v tom, aby mohli žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti, tj. vedou k sociálnímu začleňování a zplnomocnění klientů?

- Různorodost zjištění – vždy byla porovnávána data „před“ auditem a v průběhu auditu
- Byla sledována jak data pracovníků v přímé práci (nejčastěji PSS), tak sociálních pracovníků
- Velmi dobré skóre byl například výsledek, kdy tyto činnosti činily v průběhu auditu 2/3 sledovaných činností
- Z pěti služeb měly dvě velmi příznivé skóre a „pestrost“ ve vykazovaných činnostech
- Další služba měla příznivou četnost těchto činností u SP, naopak PSS vykonávaly provozní činnosti



## Součástí této kapitoly jsou PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

- Bylo popsáno celkem 81 příkladů dobré praxe
- 3 služby měly v tomto ohledu velmi dobré skóre
- Nejvyšší počet příkladů dobré praxe – 24
- Nejnižší počet příkladů dobré praxe – 9



# Některé příklady...

Ve službě funguje přirozené využití potenciálu klientů a respondentů služby, což následně vede k rozvoji jejich kompetencí směrem ke zvládnání každodenních činností a k budování sebedůvěry:

- Respondentky č. 3 a 6 uvedly, že se s ostatními domlouvají na tom, kdy a kdo bude prát, nebo sušit prádlo v sušičce; stejně tak i respondentka č. 2 uvedla, že se s dalšími klientkami domlouvají na využití společné kuchyně.
- Sociální pracovníce sděluje zkušenost, kdy náhodně zjistila, že jedna z klientek umí díky předchozí pracovní zkušenosti zacházet se sušičkou (tu mají ve službě krátce). Požádala ji, zda by byla ochotná vysvětlit fungování také ostatním a následně se tak stalo. Jedna z pracovníků v sociálních službách se rovněž s touto klientkou domluvila, že jí obsluhu sušičky vysvětlí.
- Z rozhovoru s respondentkou č. 6 k využívání společné koupelny a WC: „Vždycky se domluvíme s ostatními navzájem, kdo se půjde zrovna sprchovat, není na to žádný rozpis.“

# Některé příklady...

- Respondentce č. 4 pomohla sociální pracovnice se sjednáním daru – kočárku pro dítě, prostřednictvím nadace Patron dětí, také ji podpořila v zaslání e-mailu s poděkováním za dar.
- Sociální pracovnice pomohla sepsat respondentce č. 4 návrh k soudu ke svěření dítěte do péče. Předešla tak dalším komplikacím, které by mohly nastat.
- Ve službě zavedli veřejně dostupnou wifi, což významně pomohlo při vzdělávání dětí v době nouzového stavu. Ta je klientům k dispozici zdarma.
- Služba spolupracuje s dobrovolníky a dobrovolnickým centrem. Aktuálně služby dobrovolníka využívá pět respondentů v různé míře pro své děti. Dobrovolníci pomáhají dětem s přípravou do školy a při distanční výuce.
- Klientky mají k dispozici bezplatné služby psychoterapeuta.

# V dobré praxi se ukázaly důležité atributy pro fungování AD pro matky(rodiny)s dětmi

- Respektující postoje a jednání personálu
- Vybavení prostor a prostředí /mj. také s ohledem na děti
- Také zde platí principy deinstitucionalizace – tj. podmínky a kapacita významně ovlivňují kvalitu a efektivitu
- Mezioborová spolupráce
- Dostupnost návazných zdrojů a spolupráce v rámci komunity

## 2. Jsou zjištěné potřeby klientů službou podporovány a jak?

- Souhrn z Analýz případového procesu/ aneb co klienti potřebují a čeho se jim nedostává
- Včetně souhrnného závěru a komentáře
- Konstatování, zda respondenti službu potřebují, či nikoliv
- Všichni respondenti službu v daném čase (doba realizace auditu) potřebovali
- Auditoři cílí i na potřeby, které primárně neřeší sociální služba – přesto jsou pro poskytování podpory tyto informace důležité

# Při pojmenování potřeb jsou analyzovány tyto oblasti:

1. Vztahy
2. Domov, materiální zajištění a stálost prostředí
3. Naplňování práv, oprávněných zájmů a povinností
4. Seberealizace, uplatnění, sebenaplnění a autonomie
5. Poznávání a porozumění
6. Obstarávání osobních záležitostí
7. Respekt
  - Identifikace „institucionálních“ prvků
  - Formy podpory /individuální/skupinová
  - Přehled návazných subjektů, se kterými respondent aktivně spolupracuje
  - Kdo respondentům v životě pomáhá
  - Celkové shrnutí potřebné míry podpory

# Příklad dobré praxe při práci s potřebami→ komentář:

Lze konstatovat, že u všech šesti respondentů služba reaguje na jejich potřeby. Existují jen dílčí oblasti potřeb konkrétních respondentů, kde je potřeba zacílit pozornost pracovníků. Za velmi hodnotnou lze považovat rychlost řešení akutních potřeb a spolupráci s nejrůznějšími dalšími zdroji konkrétních respondentů, včetně uplatňování principu subsidiarity a vzájemné týmové spolupráce. Potřeby každého klienta jsou nahlíženy vysoce individuálně.

### 3. Procesy (podprocesy, činnosti), které nesouvisí s podporou sociálního začleňování klientů, nebo nahrazují běžně dostupné zdroje

- Výstupy ze snímkování před auditem, při zúčastněném pozorování a jejich porovnání
- Výčet činností nepřímé práce – poměr i jejich konkrétní identifikace
- Výčet zjištěných institucionálních prvků (z analýz případového procesu a zúčastněného pozorování)
- Komentář a závěr



# PŘÍKLADY ZJIŠTĚNÍ



# Příklady zjištění:

- Potřeby respondentů služby jsou v obecném obsahu naplňovány. Ukazuje se však, že jejich potřeby zasahují i do oblasti zdraví, duševního zdraví, terapeutické podpory a práce ad. Je ke zvážení přemýšlet nad širším okruhem podpůrných osob pro jednotlivé klienty při naplňování těchto potřeb. Jako vhodná se jeví praktická a osobní multidisciplinární spolupráce. Auditori si jsou vědomi toho, že takový záměr sebou nese i nároky na další vzdělávání personálu. Současně je důležité konstatovat, že doprovody respondentek a klientek služby jsou legitimní základní činností sociální služby, pakliže to odpovídá jejich konkrétním vyhodnoceným potřebám.
- Ze zúčastněného pozorování v průběhu auditu bylo ověřeno, že v průběhu poskytování služby nejsou odděleny činnosti a procesy, které pracovníci vykonávají pro klienty azylového domu, a které pro klienty domu na půl cesty. Vše vychází z aktuálního vývoje situace a potřeb. Jedná se přitom o charakterem velmi rozdílné služby sociální prevence.

# Identifikace institucionálních prvků

- Celkem bylo popsáno 65 institucionálních prvků
- Nevyšší hodnota – 27 institucionálních prvků oproti 9 příkladům dobré praxe
- Nejnižší hodnota – 6 institucionálních prvků oproti 24 příkladům dobré praxe
- Ve službách byly bohužel přítomny i institucionální prvky, které snižují důstojnost respondentů a klientů služby a respekt k jejich situaci

# Příklady institucionálních prvků



- Kancelář pracovníků slouží zároveň jako vrátnice a je tak i respondenty označována. Zaznamenána byla i situace, kdy se klient zeptal auditorky na „paní vrátnou“.
- Ve společenské místnosti je regulováno pouštění televize – viz vyvěšený pokyn: „Pro obsluhu TV požádejte službukonajícího pracovníka na vrátnici. Provoz TV bude pouze po pracovní době sociálních pracovníků.“, „V případě, že je přítomná vedoucí služby či sociální pracovníce i po 15 h či 17 h a pracují, zachovávejte klid ve společenské místnosti.“
- Otázka pracovníce během zúčastněného pozorování: „Co klienti? Byli hodní?“

# Další příklady institucionálních prvků:

- Ze zúčastněného pozorování vyplynulo, že pracovníce užívají ke komunikaci o klientech pouze čísla jejich bytů (například 1/3, 3/2, 3/1 apod.), stejně tak jsou vedeny záznamy v dokumentacích, anebo o klientech hovoří mezi sebou někdy jen s označením příjmení (bez pan/paní); například: „Dneska máte praní od 12 hod., ne vlastně, vy nejste 4/2, ale 5/2 ....“ (tedy v přímém oslovení klientky).
- při kontrole provedeného úklidu na bytových jednotkách rukou zkouší, zda je prach na skříních, odtahuje postele, zda je pod nimi také uklizeno, otevírá ledničku a mrazák, sjíždí pohledem stěny, zda na nich nejsou pavučiny aj., jiné klientce říká, že i když má své vlastní povlečení – tj. nepotřebuje erární, tak chce vidět, jak postele vypadají před tím, než si povleče nové povlečení při výměně špinavého za nové (toto probíhá plošně a pravidelně jednou za 14 dnů u všech klientů), při kontrole uklizených radiátorů: „No, kdybyste se víc snažila, tak ono by to šlo a dosáhnete tam“.
- Při zúčastněném pozorování byla zachycena následující situace: šestiletý chlapec neměl roušku, přišel na „vrátnici“ a pracovníce komentovala situaci slovy: „Roušku, (*jméno chlapce*), sice se krásně směješ, ale já nechci vidět, jak se směješ!“

# Je o čem přemýšlet...:

- Poskytnuté hmotné dary nejsou evidovány při jejich přijímání, ani při poskytování lidem. Tato situace vytváří prostředí pro mocenské a zásluhové postupy uplatňované pracovníky vůči lidem. V lidech, kteří službu využívají, může tato praxe umocňovat pocity netransparentnosti, nespravedlnosti, nerovností.
- Byl zaznamenán jeden případ necitlivého vyjádření se o klientovi ve chvíli, kdy nebyl v dané okamžité situaci přítomen (citace: „Já jsem jí zadala plno úkolů, samozřejmě je nesplnila ... říkala jsem jí, že je tady na azylu, tak ať si to uvědomí ....“).
- V azylovém domě mají sušičku na prádlo, kterou ale používají jen pracovníci na sušení dek. Zcela výjimečně ji může využít klient, když je něco naléhavého. Pracovnice přitom vyprávěla o problematickém sušení věcí v deštivém období v sušárně v suterénu.
- Na nástěnce v kanceláři pracovníků je vyvěšen „Rozpis rajónů“.

4) Kolik času ze sledované pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?

5) Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpory?

- informace byly získávány z analýz případového procesu a zúčastněného pozorování PSS a SP
- Ve všech službách byla zjištěna vysoká míra individuální podpory (90 – 100%)
- Skupinová podpora byla zaznamenána u činností provozního charakteru /praní bez klientů, výdej potravinové pomoci atp.

## Ad 6) V jakém rozsahu a jakými způsoby je realizována spolupráce s běžnými návaznými zdroji?

- Auditori vycházejí z analýz případové práce, strukturovaných rozhovory s pracovníky a analýzy okruhu osob.
- Součástí kapitoly a zjištění je „Kdo respondentovi v životě pomáhá“

### PŘÍKLADY:

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že přestože 59,7% podpory poskytují pracovníci azylového domu, mají respondenti k dispozici celou škálu zdrojů pro podporu v jejich nepříznivé sociální situaci. Důležité však je uvědomit si, že často se jedná o specializované služby, odborníky, úředníky. Běžné neformální zdroje podpory byly zaznamenány v mnohém menší míře. Za dobrou praxi služby lze považovat spolupráci s dobrovolníky, kterou však nebylo v důsledku nouzového stavu možné pozorovat a tedy zaznamenat.



# PŘÍKLADY - pokračování

- Do podpory respondentů jsou zapojeny i jiné organizace a veřejné služby. Výzvou pro pracovníky může být hledání cest k tomu, aby v azylovém domě bylo možné a žádoucí realizovat podporu přímo prostřednictvím pracovníků sociální služby. Například v situacích, které probíhají „tady a teď“ a je vhodné na ně přirozeně reagovat. To může omezit situace, kdy se přirozené záležitosti života řeší se zapojením „odborníků“.
- Téměř tři čtvrtiny podpory poskytují respondentům sociální služby. V mnohem menší míře jsou zastoupeny neformální zdroje podpory. Podpora ze strany dobrovolníků nebyla během auditu zaznamenána. Do této oblasti zjištění jistě zasahuje také situace spojená s „uzavřenou“ společností, kdy teprve dochází k pozvolnému rozvolňování vládních opatření ve vazbě na Covid pandemii. Spolupráce s dobrovolníky se jeví jako žádoucí jak ve vztahu k dětem, tak ke klientkám služby. Současně je výzvou spolupráce s dalšími běžnými návaznými zdroji typu kroužky, mateřská centra, hasiči, knihovna ad.

## 7) Vede poskytovaná služba k sociálnímu začleňování a zplnomocňování klientů?

- Jedna služba vede k sociálnímu začleňování v plné míře
- Jedna služba převážně vede – kromě jednoho aspektu (potravinová pomoc)
- Ostatní jsou „na cestě“ – tzn. že v určitých oblastech již ano, ale stále přetrvávají způsoby práce, institucionální prvky a další okolnosti, které soc. začleňování nepodporují

## 8. Návrhy auditorů projednané s vedením a pracovníky zařízení

18 návrhů celkem

Z toho 2 návrhy doporučují „pokračovat v dobré praxi“ 😊

Některé byly systémového charakteru – souběh poskytování dvou pobytových služeb sociální prevence vs. vhodnost prostředí, kde žijí děti (2x)



# DALŠÍ ZJIŠTĚNÍ A ÚVAHY

- Fenomén potravinové „pomoci“
- Hmotné dary a zacházení s nimi
- Role PSS a SP
- Systémové změny – souběh služeb, umístění služby, kapacity vs. „normalita“
- Zlepšení podmínek poskytování
- Možnosti v komunitě
- Stereotypní „zacyklení“ v rámci jedné organizace

# Výstupy z pilotního ověření

- Návrhy na drobné úpravy metodiky
- Potřeba proškolit další odborníky a auditory
- Pokračovat v práci – metodika se osvědčila (zpětná vazba od poskytovatelů)
- Zjištěné vzdělávací potřeby poskytovatelů, kteří byli do auditů zapojeni
- Osvědčilo se kontinuální doprovázení těchto služeb externími metodiky – metodická podpora mohla reagovat i na zjištění z auditu
- Analýza

Děkujeme za pozornost 😊