

# Individuální projekt

## Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 04 – prosinec 2012

Aktuální dění v realizaci veřejné zakázky najdete na webu MPSV, odkaz <http://www.mpsv.cz/cs/11748>.

### Cíl 1 - Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele

#### První výstup Cíle 1 – Zpráva z výzkumu

Během listopadu proběhl sběr podnětů od poskytovatelů a inspektorů sociálních služeb formou pěti diskusních setkání a anketních otázek distribuovaných e-mailem. V obou metodách byla pro sběr podnětů použita sada šesti otázek:

1. Co na současných standardech funguje?
2. Co na standardech nefunguje?
3. Co by ve standardech mělo zůstat a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
4. Co by se ze standardů mělo vypustit a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
5. Co by se do standardů mělo přidat a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
6. Vaše další komentáře ke standardům.

Získané informace byly analyzovány a výsledky jsou obsahem závěrečné zprávy, která je dostupná na odkazu [http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1\\_zprava.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf). Autoři zprávy David Kocman a Jan Paleček v závěru konstatují, že

„Ačkoli byl výzkum zaměřen na standardy kvality a na jejich znění, **debatu o standardech nebylo možné oddělit od souvislostí, v nichž se standardy objevují** – to znamená od inspekcí, režimu státní kontroly, od přístupu inspektorů, od výroků v inspekčních zprávách, od připravenosti inspektorů orientovat se v konkrétní službě a cílové skupině, či od typologie sociálních služeb. Z toho plyne, že **při revizi standardů bude nutné současně uvažovat o celém systému kvality v sociálních službách s ohledem na to, co mají vlastně standardy do služeb přinést a co má být cílem inspekcí.**“

Děkujeme všem poskytovatelům i inspektorům, kteří se do výzkumu zapojili!

#### Společné setkání – podrobněji na <http://www.mpsv.cz/cs/14148>

Evropské centrum v Praze 1 hostilo ve středu 5. 12. členy Konzultační skupiny, kteří přijali pozvání Stálé pracovní skupiny Cíle 1 ke společné diskusi. Účelem setkání bylo představení výsledků první části analýz a prodiskutování rýsujících se změn ve standardech kvality sociálních služeb a povinnostech poskytovatelů.



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Cíl 2 - Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí)

#### Stálá pracovní skupina informuje

Stálá pracovní skupina pro Cíl 2 pokračovala ve sběru informací o zkušenostech z praxe kontrolních orgánů, které vyhodnocovala a analyzovala.

Na dotazníkové šetření, realizované v rámci pracovního semináře pro inspektory KrP ÚP v rámci metodického vedení MPSV (zúčastnilo se ho celkem 24 osob, z toho 22 inspektorů KrP ÚP a dvě pracovnice GŘ ÚP), navázal dne 27. 11. 2012 úvodní seminář, který byl určen pro poskytovatele sociálních služeb, kteří absolvovali inspekci poskytování sociálních služeb. Jako hosté se semináře zúčastnily i zástupkyně GŘ ÚP.

Zástupci poskytovatelů sociálních služeb pod vedením lektorek PhDr. Jaroslavy Sýkorové a JUDr. Tatjany Kašílkové refletovali své zkušenosti z uskutečněných inspekcí.

Všechny shromážděné informace byly vyhodnoceny v dokumentu s názvem **Analýza současných zkušeností z praxe kontrolních orgánů**. Tato Analýza kromě zmapovaných zkušeností poskytovatelů sociálních služeb zahrnuje i informace o zkušenostech s inspekční činností inspektorů Krajských poboček Úřadu práce České republiky, které byly zjišťovány v rámci pracovního semináře k problematice výkonu inspekcí sociálních služeb MPSV v součinnosti s GŘ ÚP. Dokument dále obsahuje analýzu klíčových dokumentů provedenou členy stálé pracovní skupiny pro Cíl 2 a východiska a vize tvorby Pravidel pro výkon inspekcí a metodických postupů inspektorů.

Stálá pracovní skupina pro Cíl 2 definovala východiska pro výkon inspekcí a metodických postupů inspektorů, která byla schválena MPSV a jsou nyní dostupná na webových stránkách MPSV pod odkazem <http://www.mpsv.cz/cs/14144>.

Na prosincovém jednání Stálé pracovní skupiny se její členové budou věnovat především struktuře Pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů, projednají finální verzi Východisek pro výkon inspekcí a dokument Analýza současných zkušeností z praxe kontrolních orgánů.

### Cíl 3 - Vstupní vzdělávací program pro inspektory

#### Úvodní seminář

Dne 12. listopadu se na **Úvodním semináři pro vstupní vzdělávací program pro inspektory úředníky** sešli zástupci poskytovatelů, kteří již mají zkušenosti s inspekcí kvality poskytování sociálních služeb, dále zástupci inspektorů z krajských úřadů, kteří vykonávali inspekce, a inspektorů specializovaných odborníků, zapsaných na seznamu inspektorů. Cílem semináře bylo především získání zpětných vazeb k roli a kompetencím inspektorů kvality sociálních služeb.

Přítomným byl v úvodu představen obsah a způsob realizace veřejné zakázky realizované v rámci Individuálního projektu MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb. Účastníci se dozvěděli informace o členění zakázky, roli subdodavatelů, kteří se podílí společně s Občanským sdružením INSTAND na její realizaci. Součástí prezentací byl i přehled již zrealizovaných aktivit v jednotlivých cílech zakázky.

Výstupem ze zamyšlení účastníků v pracovních skupinách byl obraz inspektora – jak nakreslený, tak i verbálně popsany:

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb



- Hlava – dobré smysly, rozum
- Lidská tvář (ne „setkání s institucí“, odměřenost)
- Srdce na pravém místě
- Pozitivně naladěný
- Chápající
- Ohleduplný
- Empatický
- Objektivní
- Mající vztah k sociální službě
- Přinést klíč k uchopení, jak to má být
- Podporující, umí poradit, kterým směrem jít
- Schopnost navázání vztahu s poskytovatelem (+ důležitost přípravné fáze inspekce)
- Tolerance (- oboustranná - oči)
- Nadhled (obě strany - poskytovatel i inspektor)
- Vzdělaný odborník, znalý legislativy i navazující
- Zámek na puse, taktik, někdy více naslouchat
- Nezasahuje do chodu organizace
- Respektuje názory uživatelů,
- Respektování plánu služeb
- Zájem o organizaci, prohlídka služby před inspekcí
- Komunikační dovednosti, ověření zjištění u klientů s pracovníky služby
- Přehled o tom, co kontroluje, vzhled z praxe
- Razítko = známka kvality odváděné práce, dobrý pocit poskytovatele

V poslední části semináře přítomní zástupci poskytovatelů reflektovali své zkušenosti s inspektory a formulovali svá zjištění ve struktuře:

- co ocenili na vystupování a práci inspektora
- co u inspektora postrádali
- co neuměl
- co uměl/co by měl umět.

Mnozí poskytovatelé uvedli další podněty pro vzdělávání inspektorů i v evaluačním dotazníku, který na závěr semináře vyplnili.

Všechny získané výstupy z Úvodního semináře, z dotazníků zpracovaných inspektory-úředníky krajských poboček ÚP na semináři dne 10. 10. 2012, z dotazníků zpracovaných inspektory pro Cíl 4 a týkající se vzdělávání, byly souhrnně zpracovány a představeny dne 23. října 2012 na **2. zasedání Stálé pracovní skupiny k Cíli 3.**

V rámci pracovní skupiny přítomní pokračovali ve zpracování osnovy vzdělávacího programu v kontextu se získanými výstupy. Získané podněty budou zohledněny při tvorbě vzdělávacího programu.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Přítomní členové pracovní skupiny vyjednali rozdělení a zpracování jednotlivých částí vzdělávacího programu – Osnovy, Organizačních pravidel atd.

Další jednání Stálé pracovní skupiny k Cíli 3 se uskuteční 19. prosince 2012.

### Cíl 4 - Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů

#### 1. metodické setkání inspektorů sociálních služeb

Dne 3. 12. 2012 úspěšně proběhlo v Praze, v prostorách VOŠ Jabok, 1. metodické setkání inspektorů sociálních služeb, na kterém byli přítomni zástupci MPSV – vedoucí a zástupci oddělení 222, kteří v úvodu zahájili cyklus metodických setkání a přednesli příspěvek, týkající se současného stavu, novinek a změn v oblastech týkajících se inspekcí.

Zástupci subdodavatele JOB, o. s., poté představili projekt Inovace systému kvality sociálních služeb, jeho cíle, dodavatele a jednotlivé subdodavatele.

1. tematický okruh, který byl na setkání diskutován: „**Kde se nacházíme a co to vlastně děláme aneb ideový rámec a východiska pro výkon inspekce sociálních služeb v ČR (včetně evropského kontextu), koncepce sociálních služeb, plány a rozvojové cíle, ke kterým by se inspektoři měli vztahovat**“ přinesl řadu zajímavých podnětů.

Lektorem tohoto setkání byla Mgr. Milena Johnová, která presentovala zejména témata spojená:

- ✓ se smyslem inspekcí a šířeji se smyslem kontroly kvality sociálních služeb (včetně role inspekcí v procesu transformace residenční péče),
- ✓ se smyslem hodnocených kritérií, s problémovými oblastmi, které se budou řešit v rámci tohoto projektu,
- ✓ s pojmenováním účelu a smyslu inspekcí.

Průběh a všechny podněty a výstupy z bohaté diskuze 1. metodického setkání byly zaznamenány do Zázpisu, který bude rozeslán všem zúčastněným inspektorům sociálních služeb a zároveň předán zástupcům MPSV. Prostřednictvím newsletteru bude s ním také seznámena širší odborná veřejnost.

V pondělí 10. 12. 2012 proběhlo stejně tematicky zaměřené setkání v Olomouci, se stejným lektorem, pro další skupinu 30ti inspektorů sociálních služeb.

V současné době probíhají rovněž práce spojené s organizačním zajištěním dalších metodických setkávání, která se uskuteční dle plánu též v Praze a v Olomouci. V nejbližší době budou všichni inspektoři obesláni termínovaným harmonogramem dalších metodických setkávání, včetně upřesnění míst konání setkání v 1. pololetí roku 2013. U dalších termínů bude místo konání ještě upřesněno. Dále probíhá kontraktace lektorského zajištění dalších metodických setkání a průběžná spolupráce s kolegy řešiteli v dalších cílech veřejné zakázky.

