

## Individuální projekt

# Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 15 - srpen 2013

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

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

V rámci Individuálního projektu MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“ byla pracovní skupinou k realizaci Cíle 2 navržena aktualizovaná 1. verze Metodiky inspekci. V rámci aktualizace byly vytvořeny Pracovní listy č. 1 a 2, jejichž stručný obsah byl popsán v předminulém čísle – odkaz [http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13\\_Final\\_newsletter-13\\_cervenec2013.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15654/13_Final_newsletter-13_cervenec2013.pdf). V dnešním vydání se chceme věnovat obsahu Pracovního listu č. 2, který upravuje využívání jednotlivých inspekčních metod.

Inspekce kvality od roku 2008 pracovala s metodami, které umožňovaly kontrolovat sociální službu z pohledu jejího uživatele (studium osobní dokumentace, rozhovory s vylosovanými uživateli, doprovázení, náslehy). Smyslem navrženého postupu v Pracovních listech je jednak zaměření na sledování kvality poskytované služby pro jednotlivé uživatele, a dále **prohloubit** a také **zefektivnit** hodnocení zacílením na klíčové oblasti průběhu služby. V novém návrhu<sup>1</sup> zajištění systému kvality se objevuje termín „**případová práce**“. Zaměření na případ, na jedince, je klíčovou metodou sociální práce; obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje. Zaměření inspekce na případový proces logicky tuto metodu sociální práce sleduje. Dalšími metodami sociální práce, na které navazuje tento způsob hodnocení, je v českém prostředí užívaná systematická práce s případem, nebo také „case management“, což v praxi znamená koordinaci případu - zahrnuje koordinaci jednotlivých činností a pracovníků poskytovatele, ale i dalších subjektů, či neformálních zdrojů, které mohou přispět k naplnění cílů spolupráce s uživatelem.

Případový proces je obsažen i ve stávajících kritériích standardů kvality – jednání se zájemcem o službu, respektování jeho práv a vlastní volby, vyjednání smlouvy (dohody), individuální plánování, vedení osobní dokumentace se záznamy o průběhu poskytované služby, návaznost na další zdroje a služby. Inovovaný návrh systému kvality, který se v současnosti připravuje, pracuje s oblastmi: popis nepříznivé situace a posouzení potřeb a zdrojů, dojednávání cílů spolupráce (plánování), podpora při dosahování cílů spolupráce (realizace plánu) a hodnocení průběhu a výsledku služby, ukončení. Vycházíme tedy také z předpokladu, že zaměření na případový proces v rámci inspekci umožní plynulejší přechod do inovovaného systému, jak pro inspektory, tak i pro poskytovatele sociálních služeb.

Přímá práce s uživatelem a jeho rodinou zahrnuje (tradiční pojetí sociální práce):

- Vy/hodnocení potřeb žadatele a jeho rodinných příslušníků
- Vypracování plánu pomoci
- Realizace plánu
- Monitorování realizace plánu

<sup>1</sup> Řešení Cíle 1 Revize standardů sociálních služeb v rámci IP MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Revize plánu pomoci/přehodnocení
- Zastupování uživatele
- Poradenství
- Práce s rodinou a širším prostředím.

Spolupráci s ostatními pracovníky služby a dalšími subjekty:

- Znalost dostupných činností a služeb
- Vytipování vhodných služeb pro jednotlivé uživatele
- Spolupráce s dalšími poskytovateli služeb a subjekty
- Zprostředkování dalších služeb a vyhledání neformálních zdrojů
- Koordinace jednotlivých služeb a zdrojů
- Kontrola plnění plánu/kvality služeb.

Změny v průběhu inspekce v místě poskytované služby se týkají především užšího zaměření na konkrétní případy a zkoumání kvality poskytované sociální služby z hlediska potřeb, přání a zájmů klientů. Znamená to redukci společných diskuzí celého IT s pracovníky, redukci studia obsáhlých vnitřních předpisů a redukci sledovaných oblastí (např. oblast personálního zajištění bude inspektor posuzovat z hlediska zajištění dostupné podpory pro konkrétního uživatele, nikoli na základě zkoumání organizační struktury a organizačního řádu poskytovatele služby; oblast havarijních a nouzových situací bude inspektor zkoumat z hlediska rizik pro konkrétního uživatele, nikoli na základě studia obsáhlých vnitřních předpisů a vytváření předpokladů o tom, zda některá možná nouzová situace není v předpisu popsána).

Aktualizace pravidel pro výkon inspekce nepřináší tedy žádné převratné změny v metodách hodnocení. Současně se pohybují v současných limitech právních předpisů. Smyslem je návrat ke klientovi. K tomu, zda služba je poskytována na základě vyhodnocení potřeb každého konkrétního člověka, zda jsou vyjednány cíle spolupráce a zda jsou tyto cíle spolupráce podle potřeby vyhodnocovány a aktualizovány. Inspekce se i nadále bude zajímat o návaznost na další formální či neformální zdroje a soustředí pozornost na ochranu práv konkrétních klientů.

Aktualizace inspekčních metod se odvíjí od předpokladu, že smyslem státní kontroly je hodnocení zákonných povinností a standardů kvality při poskytování sociálních služeb jednotlivým klientům, nikoli hodnocení systému řízení kvality organizace, která sociální službu poskytuje. Vychází dále z předpokladu, že inspekce, tedy státní kontrola, nemůže být jediným a všeobjímajícím nástrojem pro kontrolu a rozvoj sociálních služeb.



Stálá pracovní skupina C2 – 5. jednání 16. 4. 2013



Stálá pracovní skupina C2 – 6. jednání 18. 6. 2013

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Cíl 3 - Vstupní vzdělávací program pro inspektory

V následujícím období vzdělávání, srpen – říjen 2013, je do programu výuky zařazena moderní **výuková metoda peer review**.

Podíváme-li se do Wikipedie, můžeme se tam mimo jiné dočíst, že peer review (jinak také *recenze* či *posouzení*) je proces hodnocení [myšlenky](#) jinými lidmi, kteří jsou experti ve stejné oblasti. Anglické slovo „peer“ vyjadřuje odbornou rovnocennost posuzovatele s autorem. Peer review vyžaduje [komunitu](#) expertů v dané oblasti, kteří jsou kvalifikováni a schopni nestranného přezkoumávání. Peer review se považuje za zásadní pro akademickou kvalitu. Cílem peer review je zlepšit práci (pokud to jde), nikoli ji v případě nevyhovujícího stavu pouze zamítnout.

Ve vzdělávání inspektorů krajských poboček ÚP ČR to znamená, že se inspektoři dvakrát sejdou v menších skupinách s počtem 6 - 10 osob, bez lektora, a diskutují na předem zadaná témata. Nebo přesněji, kolegové inspektoři přezkoumávají, hodnotí, posuzují, vyjadřují se k myšlenkám inspektora - autora k dané problematice. Hlavním smyslem uplatnění této metody je zvýšit kompetence v samostatném uvažování a rozhodování inspektorů v kontextu týmové spolupráce a diskuse.

**Cílem 1. setkání** peer skupin je podpořit samostatnou přípravu inspektorů na provádění inspekcí. Zadáni pro první setkání je diskutovat na téma, např.:

- Jak by podle Vás měl vypadat způsob sociálního začleňování ve vybraném druhu sociální služby, a to vzhledem k definovanému okruhu osob?
- Kde v dané službě vidíte riziko možného porušování či omezování práv uživatelů služby?
- Jak byste definovali typickou nepříznivou sociální situaci uživatelů dané služby?
- Kde budete hledat důkazy o podpoře uživatelů při řešení nepříznivé sociální situace, na co je třeba se nejvíce zaměřit?
- Jak zhodnotit podporu nezávislosti uživatelů na poskytovaných službách a kde je možné hledat důkazy?

Z diskuse každý inspektor zpracuje samostatnou práci, kterou zašle příslušnému lektoru.

**Cílem 2. setkání** peer skupin je podpořit samostatnou reflexi a sebehodnocení dovedností nezbytných pro výkon inspekce, stanovení Tříletého plánu profesního rozvoje a v rámci aktivního učení sdílet a diskutovat o zkušenostech a námětech týkajících se činností po skončení inspekce. Pro druhé setkání peer skupin je zadané téma:

- Jaké kroky (postupy) následují ve Vaší praxi po skončení inspekce?
- Jak pracujete se Zprávou o plnění opatření (jak hodnotíte její kvalitu, jak opatření vyhodnocujete, jak a zda se promítá do plánování inspekcí na další období)?
- Jak postupujete, pokud zjistíte, že se kontrolovaná osoba (poskytovatel) dopustil správních deliktů (jaká jsou rizika, co vnímáte jako dobrou praxi, došlo na základě Vaší praxe až k odebrání registrace)?
- Jaké využíváte další postupy v případě závažných zjištění, na která se nevztahují ustanovení správního řádu?
- Jak postupujete při vypořádání námitek ze strany poskytovatele (jaká jsou rizika, jaký je proces, jak jim při zpracování předcházíte)?

Výstupem z druhého setkání je zápis společně vytvořený přítomnými inspektory, který bude obsahovat výsledky diskuse na zadaná témata.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

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

#### Podzimní kolokvia pro externí inspektory

V září a říjnu 2013 proběhnou v Praze, Pardubicích a Olomouci tzv. kolokvia pro specializované odborníky - inspektory kvality sociálních služeb – tedy pro externí inspektory.

Kolokvia mají být nástrojem ověřování a podpory odborné úrovně těchto inspektorů a garance kvality jejich práce. Každé kolokvium má určeno k diskusi jedno z následujících témat: veřejný závazek, individualizace služeb, ochrana práv, sociální začleňování.

V rámci projektu **Inovace systému kvality sociálních služeb** je za kolokvia a vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality odpovědný SKOK o. s. Veškeré dotazy proto zasílejte na přímý e-mail [kolokvia.inovacekvality@gmail.com](mailto:kolokvia.inovacekvality@gmail.com) příp. na e-mail [skok@cbox.cz](mailto:skok@cbox.cz).

V tabulce jsou uvedeny termíny pořádání jednotlivých kolokvií, každý externí inspektor by si měl z této nabídky vybrat a přihlásit se na jeden z uvedených termínů.

27. 9. 2013	30. 9. 2013	30. 10. 2013	31. 10. 2013
Praha	Praha	Pardubice	Olomouc
8.00 - 12.00 hod	8.00 - 12.00 hod	8.00 - 12.00 hod	8.00 - 12.00 hod

27. 9. 2013	30. 9. 2013	30. 10. 2013	31. 10. 2013
Praha	Praha	Pardubice	Olomouc
13.00 - 17.00 hod	13.00 - 17.00 hod	13.00 - 17.00 hod	13.00 - 17.00 hod