



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Podzimní škola sociální práce

Výstupy z pracovních skupin

Mgr. Andrea Tajanovská, DiS.

Kvalita a efektivita v sociální práci

Zadání

- Zamyslete se nad otázkou zjišťování kvality a efektivity v sociální práci.
- Navrhněte model/standardizaci nastavení a ověření kvality sociální práce
- Navrhněte model ověřování efektivity výkonu sociální práce

Pracovní skupina 1 – Andrea Tajanovská

- Kvalita SP vychází z **osobnosti sociálního pracovníka**, jeho vzdělávání a praxe.
- Za **důležitou považujeme metodickou podporu**, která vychází z legislativy ČR.
- Kvalitní SP je zaměřena na klienta a aktivně napomáhá řešit jeho NSS.
- Sociální pracovník má osobnostní předpoklady pro SP, sdílí hodnoty a principy SP a **ztotožňuje se s CS**, se kterou pracuje.
- **Efektivita nemusí se rovnat kvalitě**, obzvláště jsou-li na úkor jedna druhé.
- Efektivní SP jsou správně zvolené metody či postupy. **Kvalita nerovná se kvantita**.
- Měření kvality SP **považujeme za důležité**, nikoliv však plošně. Stejně tak měření efektivity považujeme za důležité, nejsme však schopni říci, zda plošně.
- Měření efektivity SP patří spíše do kompetencí vedoucího pracovníka, zřizovatele, donátora... **Efektivitu SP by mohlo zvýšit jednotné výkaznictví**.
- Kvalitu SP ovlivňuje **materiálně technické zajištění a postupy organizace**, ve které působí, stejně tak jako společné hodnoty, etika a morálka.
- **Pravidelné interní i externí konzultace nebo audity bez sankcí**.

Pracovní skupina 2 – Petra Zimmelová

- Statistická data (se zpětnou vazbou a interpretací).
- V rámci hledání způsobů hodnocení, respektovat **specifika jednotlivých organizací.**
- Standardy využít i jako nástroj pro měření kvality.
- Sjednotit a kvalitně vést metodiky pro sociální pracovníky.
- Dbát na kvalitu jednotlivých pracovníků, týmů.
- Mít za sebou oporu, regulátora a arbitra v podobě např. **profesní komory.**

Pracovní skupina 3 – Šárka Vlková

Sociální pracovníci vnímají jako **přínosnější kontrolu kvality vykonané práce** naproti vykazování efektivity vůči donorům nebo zaměstnavatelům.

Zároveň dobrá kontrola efektivity je přínosná vůči SP jako takové.

Možnosti měření kvality v sociální práci

KDO BY MĚL MĚŘIT KVALITU SP?

- Nejbližší vedoucí – kompetentní vedoucí mající i znalost práce sociálního pracovníka
- Sebehodnocení

KDY? JAK ČASTO?

- Průběžně a jednou za určitou dobu oficiálně zhodnotit (ideálně jednou za půl roku)
- **poprvé na konci zkušební doby**

KDE?

- Tam, kde pracuji
- O samotě, v soukromí

JAK?

- V klidu, bez emocí
- **Objektivně, konstruktivně**
- Na základě toho, co viděl reálně, ne kdo mu něco našeptal, zpracoval informace z třetí ruky
- **Dostat prostor pro vyjádření** – možnost sebehodnocení, přípravy předem

CO HODNOTIT?

- NE - osobnost
- ANO - dovednosti

PROČ?

- **Směrování, rozvoj, posun** pracovníka
- Ujistění, ukotvení pracovníka, pochvala
- Zpětná vazba
- Eliminace rizik pro organizaci/klienta/tým
- **Ujistění, že jsem nebo nejsem vhodný pracovník se správnou náplní práce, cílovou skupinou, organizací**
- Motivace - přidat nebo ubrat práci/metody, která pracovníka zajímá nebo příliš zmáhá

Pracovní skupina 4 – Petr Vojtíšek

Jak poznáme kvalitní výkon sociální práce?

- Nejvíce **dle spokojenosti klienta** zjišťované z mnoha zdrojů
- Dále spolupracující organizace, kultura v organizaci, funkční supervize, zájem o službu

Jak měříme výsledky a dopady klient/organizace/veřejnost?

- Výsledky: Naplnění cílů, IP/ interní a externí inspekce / evaluační studie, kontroly
- Dopady: změna v kvalitě života / ekonomická efektivita / vyšší zaměstnanost, nižší závislost na dávkách

Jaký je vztah kvality a efektivity v SP?

- Co je kvalitní, nemusí být efektivní a naopak
- **Kvalita se týká výstupů a výsledků, efektivita se týká dopadů**

Jakými konkrétními nástroji a indikátory měříme kvalitu v našem zařízení?

- Dotazníky, rozhovory, statistiky

Pracovní skupina 5 – Tereza Musilová

- K vyšší kvalitě SP vede **vzdělávání, praxe, kompetentní vedoucí, motivovaný tým a menší administrativní zátěž.**
- Nejčastějším užívaným nástrojem pro měření kvality je **pozorování, dotazník, zkoumání zápisů a rozhovor.**
- Kvalita je zjišťována především od klientů a pracovníků.
- **Sociální pracovník ovlivňuje kvalitu** dodržováním standardů kvality, individuálním přístupem a informovaností.
- Měření kvality z pohledu klientů je dost na základně **subjektivních dojmů.**
- Kvalita z pohledu veřejné správy je založena na měřitelných hodnotách – **statistiky, rozpočet, naplněná kapacita.**

Pracovní skupina 6 – Jan Třinecký

Kvalita a efektivita nemusí jít vždy souběžně

Příklad dobré praxe:

- My dobře poradíme, vytvoříme podmínky ke změně, klient se nakonec rozhodne nevyužít.

Praxe: v rámci pravidelného hodnocení individuálního plánu jednou za tři měsíce.

- Přes dotazníky – uživatelům, zaměstnavatelům, studentům.
- **Ředitel hodnotí své zaměstnance.**
- V jednom zařízení hodnotí zaměstnanci jednou za rok svého ředitele.
- Stížnosti klientů – **znak dobré praxe.**
- Náslechy – do rodiny klienta jde sociální pracovník i s kolegou, který jen naslouchá, poté **poskytne zpětnou vazbu.**
- Případové konference – **jednou za týden se setkají** zaměstnanci, kde se probírají jednotlivé klienti.
- U klientů nekomunikujících: pozorování – a následný písemný zápis.
- Inspekce kvality – ze strany veřejné zprávy.

Pracovní skupina 8 – Alena Šarochová

- Kvalita a efektivita sociální práce – **přesné vymezení pojmů, kritéria.**
- Hodnocení kvality sociální práce x hodnocení pracovníka x hodnocení kvality sociální služby.
- Význam hodnocení kvality sociální práce, **absence hodnocení na pracovištích** – vnímána mnohdy jako nezáměr vedení, zřizovatele o sociální práci i o sociální pracovníky.
- SQSS jako nástroj nastavení kvality, zvyšování kvality sociální práce?
- Sběr statistických dat – **nejednotnost, nesrozumitelnost**, chybí zpětná vazba.

Společné podněty z pracovních skupin

Co podporuje kvalitu a efektivitu sociální práce

- Sjednocení výkaznictví
- Specifika organizace
- Standardy jako nástroj měření kvality a efektivity
- Opora v metodické podpoře
- Podpora sociálního pracovníka od zaměstnavatele
- Zpětná vazba od zaměstnavatele a kolegů z týmu
- Vhodně zvolená cílová skupina SP
- Individuální plán jako nástroj měření kvality a efektivity SP

Přeji, ať se daří...

