

## Individuální projekt

# Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 19 - prosinec 2013

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

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

### Souhrn sesbíraných podnětů z praktické výuky inspektorů KrP ÚP ČR

#### Vyhodnocení „Dotazníků pro inspekční týmy – zpětná vazba k metodice inspekcí“

##### 1. Úvod

Dotazníkové šetření bylo určeno pro všechny inspektory, kteří se účastnili 45 lektorovaných inspekcí v rámci Vzdělávacího programu pro inspektory – zaměstnance KrP ÚP. Dotazníky vyplňovali inspektoři samostatně po ukončení inspekce v místě poskytované sociální služby. Výsledky dotazníkového šetření mají potvrdit nebo vyvrátit předem stanovené hypotézy. Cílem průzkumu bylo ověřit platnost osmi hypotéz dle zkušeností s používáním metodiky inspekcí v praxi. Ke každé z hypotéz byly navrženy otázky, na základě odpovědí na tyto otázky bylo vyhodnoceno, zda je hypotéza platná či nikoliv. Dotazníky obsahovaly dva druhy otázek: měřicí otázky a otázky týkající se doporučení vhodných postupů. V tomto vydání newsletteru uvádíme vyhodnocení vybraných částí dotazníku.

Vyhodnocení dotazníkového šetření bylo zpracováno k 29. 10. 2013 z celkem **58 dotazníků**. Dotazníkového šetření se k tomuto datu zúčastnilo celkem 13 lektorů, 25 zaměstnanců KrP ÚP a 2 z přizvaných specializovaných odborníků (někteří zaslali dotazníky opakovaně, z více absolvovaných inspekcí). Dotazníky nebyly vždy vyplněny kompletně, a to zejména v těch částech, které požadovaly vyjádření doporučení respondenta k úpravám stávajících textů a postupů. Řada vyjádření v oblasti doporučení obsahovala kritické poznámky k současnému stavu, nikoli konstruktivní návrhy na změnu. Tato skutečnost nepříznivě ovlivňuje kýžené výsledky vyhodnocení. Tento dokument obsahuje výběr zjištěných poznatků. Budou využity při tvorbě metodických pravidel pro inspekci poskytování sociálních služeb.

##### 2. Vyhodnocení

Pro účely vyhodnocení byly rozděleny dotazníky do tří kategorií, podle role inspektora, který dotazník zpracoval: lektor, zaměstnanec KrP ÚP a inspektor – specializovaný odborník. Smyslem tohoto rozdělení je postihnout případné rozdíly mezi jejich hodnocením. V první sadě otázek, vztahujících se k hypotéze č. 1 byly ještě vyhodnoceny zvlášť tři kategorie inspekcí: třídní, dvoudenní a jednodenní.

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**
**Vyhodnocení podle jednotlivých hypotéz**
**Hypotéza č. 1**

**Inspekce odhaluje pochybení poskytovatele v neprospěch klienta v krátkém čase a s minimální lidskými zdroji.**

Potvrzení hypotézy: Průměr všech odpovědí v dotaznících ani u jedné níže uvedené měřicí otázky není menší jak 6.

**Tabulka č. 1: Byl před inspekcí v místě poskytování služby dostatečný čas na přípravu?**

Lektoři			Zaměstnanci KrP ÚP			Inspektoři – spec. odborníci			Celkem		
Délka inspekce v místě - dny											
3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
9,3	9,3	8,3	7,3	7,5	6	-	10	5	8,3	8,93	6,43

**Tabulka č. 2: Byl dostatečný čas na realizaci inspekce v místě poskytování služby?**

Lektoři			Zaměstnanci KrP ÚP			Inspektoři – spec. odborníci			Celkem		
Délka inspekce v místě - dny											
3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
9,4	9,3	5,5	5,13	6,5	3,25	-	10	7	7,27	8,6	5,25

**Tabulka č. 3: Byl dostatečný čas na zpracování inspekční zprávy?**

Lektoři			Zaměstnanci KrP ÚP			Inspektoři – spec. odborníci			Celkem		
Délka inspekce v místě - dny											
3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
5,6	2,3	3,3	2,62	8,4	6	-	10	1	4,11	6,9	3,43

**Tabulka č. 4: Byl dostatečný čas na sdělení výsledků?**

Lektoři			Zaměstnanci KrP ÚP			Inspektoři – spec. odborníci			Celkem		
Délka inspekce v místě - dny											
3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
8,8	10	6,6	7,16	9,5	8	-	-	-	7,98	9,75	7,3

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Shrnutí a komentář:

Hypotéza se nepotvrdila především u jednodenní inspekce a částečně (zaměstnanci KrP ÚP) i u dvoudenní inspekce. Příčinou byl dle odpovědí zaměstnanců KrP ÚP jednoznačně špatně, nereálně nastavený čas a zdroje pro provedení inspekce. Odpovědi lektorů se v tomto případě odlišovaly od odpovědí zaměstnanců KrP.

Nejvíce problematickou oblastí byl nedostatečný čas na zpracování inspekční zprávy. Oproti tomu zaměstnanci KrP ÚP a přizvaní inspektoři – specializovaní odborníci u jednodenní inspekce uvedli, že měli na zpracování inspekční zprávy času dostatek. To je zřejmě způsobeno tím, že inspekční zpráva se nevypracovávala při inspekci v místě poskytování služby, ale až následně.

- Z doporučení účastníků dotazníkového šetření vyplývá, že preferují třídní inspekce. Z dalších diskusí mezi inspektory všech kategorií a ze sdílených zkušeností především lektorů vyplývá, že je možné v malých terénních a ambulantních službách zajistit, zejména v rámci inspekce zaměřené na individuální situaci konkrétních uživatelů, potřebné podklady o plnění povinností a kritérií vybraných standardů kvality skutečně během jednoho dne (8 hodin) s tím, že písemné záznamy se pořizují až v další dny. Výhoda takového postupu spočívá pro úřady práce v úspoře finančních prostředků za případné ubytování zaměstnanců, případně za zkrácení doby využívání specializovaných odborníků. Tyto úvahy by tedy nebylo vhodné zakončit konstatováním, že „není možné provádět jednodenní inspekce, je nutné provádět pouze dvoudenní či třídní inspekce“, ale Metodika inspekci by měla obsahovat různé varianty přístupu k plánování rozsahu inspekce v místě poskytované služby a ke způsobu zpracování záznamů z rozhovorů a inspekční zprávy. Jedním ze standardních postupů v současné praxi je, že se inspekční zpráva zpracovává až po ukončení inspekce v místě poskytované služby. Tato praxe je podporována zejména zaměstnanci KrP ÚP. Potřebu pružného nastavení délky inspekce v místě podporuje citace z dotazníku zaměstnance KrP ÚP: „Dvoudenní inspekce byla v daném případě dostatečná, ovšem pouze vzhledem k počtu pracovníků poskytovatele. Pokud by bylo více pracovníků v přímé péči a příp. také více uživatelů služby, bylo by zapotřebí stanovit větší časový prostor, tj. 3 dny pro místní šetření a zpracování inspekční zprávy“. „U dvoudenní inspekce je čas dostačující, není však dostatečný prostor pro eventuální psaní zpráv na místě – psaní do pozdních nočních hodin po namáhavém dni, únava myšlení...“.

### Hypotéza č. 3

Inspekce používá objektivně kvalitativní měřítka hodnocení, aby hodnocení probíhalo všemi skupinami inspektorů u všech poskytovatelů jednotně.

Potvrzení hypotézy: Průměr odpovědí v dotaznících u níže uvedené měřicí otázky není menší jak 6.

#### Poskytla Vám metodika inspekci objektivně kvalitativní měřítka pro hodnocení?

Lektoři	Zaměstnanci KrP ÚP	Inspektoři – spec. odborníci	Celkem
5,4	7,55	9	7,32

### Shrnutí a komentář:

Tato hypotéza se sice potvrdila ve dvou ze sledovaných skupin respondentů, ale řada respondentů, hlavně ze skupiny lektorů, upozorňuje na překážky díky současné legislativní úpravě, jak ukazují citace několika doporučení lektorů:

„Současná legislativní úprava povinností poskytovatele ve vztahu ke kvalitě služby se vyznačuje nejednoznačností formulací, duplicitou a překryvem požadavků. Metodika inspekci proto neposkytuje a nemůže poskytnout jednoznačná měřítka pro hodnocení. Příkladem jsou nesrozumitelný účel a nejasná



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

*formulace požadavku „zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby“ (§ 88d), k němuž není funkční měřítko vytvořeno, vytvořit je nelze a není funkční je vytvářet. Zpracování vnitřních pravidel pro poskytování služby je již vyžadováno kritérii standardů kvality, není zřejmé, zda a proč má poskytovatel zpracovávat nějaká další vnitřní pravidla, není nutné, aby jim rozuměly všechny osoby, navíc není jasné, o které osoby se jedná. Doporučuji revidovat a novelizovat relevantní legislativní předpisy (odstranit duplicity, přežitě požadavky, nejednoznačnosti), aby bylo možno funkční měřítko hodnocení stanovit.*

**„Kvalitativní měřítko získávají inspektoři vzděláváním, praxí v oboru, reflexí své práce, diskusí v týmu si je upřesňují. Metodika je poskytuje v minimální míře a podle mého názoru ani není schopna poskytnout, tj. nahradit vzdělání, zkušenost“.**

### 3. Závěr

Vyhodnocení dotazníků obsahuje kvantitativní vyhodnocení ve formě tabulek. Do kvalitativního vyhodnocení byly shrnuty konkrétní náměty, doporučení a požadavky, které budou dále diskutovány v pracovní skupině pro tvorbu Metodiky inspekcí a po té zapracovány do textů.