

## Individuální projekt

# Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 21 – únor 2014

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

### Cíl 3 - Vstupní vzdělávací program pro inspektory

#### Vzdělávání inspektorů krajských poboček Úřadu práce ČR

Píše se únor 2014 a Cíl 3 „Vstupní vzdělávací program pro inspektory úředníky“ individuálního projektu MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“ se chýlí ke konci. Čas pro tento Cíl se uzavře 30. dubna 2014. O jednotlivých aktivitách jste byli průběžně informováni. Nyní mi dovoluňte ohlédnutí a rekapitulaci realizace celého Cíle 3. Přijměte tedy pozvání na provedení jednotlivými aktivitami Cíle 3 tak, jak byly popsány v projektu.

Jak již sám název říká, Cíl byl zaměřen na vytvoření a následnou realizaci vzdělávacího programu (VP) pro inspektory - zaměstnance krajských poboček Úřadu práce České republiky. Dalším požadavkem bylo nastavení vzdělávání tak, aby byla zaručena udržitelnost pilotovaného způsobu vzdělávání i po skončení projektu.

#### Aktivita 3.1 Pracovní skupina pro vzdělávací program

Pro vytváření vzdělávacího programu musel být sestaven tým lidí, kteří se tím budou intenzivně zabývat. A na to pamatovala první **aktivita 3.1**, která byla zaměřena na vytvoření a činnost **pracovní skupiny pro vzdělávací program**. Tato „Stálá pracovní skupina Cíle 3“, zkráceným označením SPS\_3, byla ustanovena v průběhu měsíců září a října 2012. Současně s návrhem sestavení pracovní skupiny z jedenácti odborníků



byl předložen zadavateli projektu, tedy MPSV, návrh „Jednacího řádu a statutu Stálé pracovní skupiny odborníků“. Členy pracovní skupiny se tak stali lektori a inspektori, externí odborníci, inspektori krajských úřadů a odbornice na kvalitu služeb ve zdravotnictví a na evaluaci. V Jednací řádu pak bylo zakotveno 10 jednání SPS\_3 od října 2012 do dubna 2014. V současné chvíli se členové připravují na 9. jednání, které se uskuteční 12. února za přítomnosti hostů z MPSV a generálního ředitelství ÚP ČR.

Úkolem členů pracovní skupiny nebylo pouze vytvořit vzdělávací program, ale také nastavit a zpracovat do dokumentů Pravidla jak pro teoretickou, tak i praktickou část vzdělávání, včetně dokumentů – formulářů, které

budou pomocníky inspektorům úředníkům při jejich sebehodnocení znalostí v průběhu vzdělávání, dále také budou sloužit k hodnocení dovedností nezbytných pro výkon inspekce a hodnocení kvality výuky.

Obrázek 1: Třetí jednání SPS\_3

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Rekapitulace plnění výstupů aktivity 3.1:

Výstup	Stav splnění
Vytvoření pracovní skupiny cíle 3 a jejích pravidel do konce X. 2012	splněno
Zajištění setkání pracovní skupiny minimálně 10x do IV. 2014	8 jednání splněno Plánované termíny jednání: 12. 2. a 12. 3. 2014
Možnosti pravidel pro praktickou část vzdělávacího programu	splněno
Verze vzdělávacího programu pro účely pilotní ověření v XII. 2012	splněno
Finální verze vzdělávacího programu pro udržitelné vzdělávání garantované MPSV do konce IV. 2014	Plán do 30. 4. 2014

### Aktivita 3.2 Seminář úvodní a závěrečný

Na sběr podnětů jak pro tvorbu verze k pilotnímu ověření, tak i pro finální verzi vzdělávacího programu pro inspektory pamatuje druhá aktivita Cíle 3 – „**3. 2 Seminář úvodní a závěrečný**“. Úvodní seminář se konal dne 12. 11. 2012 ve Vzdělávacím institutu CHČR, Máchova 7, 120 00 Praha 2 - Vinohrady. Účastnili se ho zástupci poskytovatelů, kteří absolvovali inspekci kvality sociálních služeb v roce 2012, dále inspektoři z krajských úřadů a inspektoři externisté. S některými z výstupů a průběhem semináře popisuje Newsletter č. 4. V současné době je již připraven závěrečný seminář, který se uskuteční dne 27. února 2014 a zúčastní se ho zástupci poskytovatelů, u nichž byla realizovaná inspekce v průběhu vzdělávání inspektorů, inspektorů a lektorů inspektorů. Jeho cílem je informovat o realizaci a kontextu vzdělávání inspektorů, propojení s ostatními aktivitami projektu, zhodnocení realizace a reflexe zkušeností ze vzdělávacího programu a získat zpětnou vazbu poskytovatelů před finalizací vzdělávacího programu pro inspektory. V rámci práce v malých skupinách budou přítomní prezentovat výstupy diskuse na téma:

- Vystupování inspektorů v rámci inspekce v místě
- Počet členů inspekčního týmu
- Způsob zjišťování důkazů inspektory
- Dostávali jste průběžně zpětnou vazbu ke zjištěným důkazům - ne/naplnění kritérií/povinností?
- Byla inspekční zpráva srozumitelná? Čemu jste rozuměli, co bylo obtížné?

Následně bude ověřen soulad navrhované finální verze vzdělávacího programu a výstupů ze semináře. V případě potřeby bude program upraven podle podnětů ze závěrečného semináře.

### Rekapitulace plnění výstupů aktivity 3. 2:

Výstup	Stav splnění
Realizace dvou seminářů – v XI. 2012 a II. 2014	Splněno – 12. 11. 2012
	Plán – 27. 2. 2014

### Aktivita 3.3 Lektorři pro realizaci vzdělávání

Aktivita Cíle 3 - „**3. 3 Lektorři pro realizaci vzdělávání**“ stanovuje požadavky, které musí lektorři naplnit, a také realizaci soustředění lektorů. V prosinci 2012 byl předložen ke schválení seznam lektorů teoretické i praktické části vzdělávání. Do lektorování vzdělávacího programu bylo zapojeno:

- 7 lektorů odborných témat - např. na téma deinstytucionalizace, SPOD, Kontrolní řád, atd.,
- 8 inspektorů - lektorů bylo zapojeno do teoretické i praktické části vzdělávacího programu
- 10 inspektorů - lektorů bylo zapojeno pouze do praktické části VP.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

17. ledna 2013 se uskutečnil seminář pro lektory, kde se lektori měli příležitost seznámit s aktuálními předpisy, realizací projektu Inovace systému kvality sociálních služeb, připravovaným Vzdělávacím programem pro inspektory úředníky. Vzhledem k tomu, že v tento den ještě nebyl oficiální výstup cíle 2 „Metodika“, ani pravidla pro praktickou část vzdělávání, dodavatel projektu zrealizoval nad rámec požadovaného 3 lektorské dny ve dnech 29. května, 10. a 12. června 2013, kde byla aktuálně projednávána témata Metodika – 1. verze, výstup cíle 2; Legislativa ve vztahu k inspekcím – aktuální znění i co nás čeká, například „Kontrolní řád“ a Pravidla pro praktickou výuku.



### Rekapitulace plnění výstupů aktivity 3. 3:

Obrázek 2: Práce v malých skupinkách

Výstup	Stav splnění
1 soustředění lektorů v I. 2013	Splněno – 17. 1. 2013
Lektorské dny – nad rámec zadávací dokumentace	Splněno 29. 5., 10. a 12. 6. 2013

### **Aktivita 3.4 Pilotní ověření - realizace vzdělávacího programu**

Poslední aktivita Cíle 3 je zaměřena na realizaci VP - „**3. 4 Pilotní ověření – realizace vzdělávacího programu**“. Vzdělávací program byl zahájen v prosinci 2012 zadáním zpracování tzv. vstupní eseje, ve které se účastníci vzdělávání zamýšleli nad svými očekáváními od vzdělávacího programu. První teoretické vzdělávání bylo realizováno 22. - 23. 2. 2013. Výčet témat jednotlivých vzdělávacích modulů byl uveden v Newsletteru č. 16 a 17, proto vám zde nabízím rozdělení vzdělávacího programu z jiného úhlu pohledu a pro Vaši představu výčet inspekčních dovedností a témat, která se prolínají téměř každou inspekční činností. Každý vzdělávací den byl koncipován tak aby obsahoval kromě teorie a praktických cvičení, také tzv. průřezová témata a inspekční dovednosti. Průřezová témata jsou taková, která se prolínají téměř s každou inspekční činností. Patří k nim například etika při práci inspektora, metody zjišťování důkazů, formulace důkazů do zprávy, komunikace, týmová spolupráce, propojení povinností v pojetí současně platných § 88 a 89 zákona o sociálních službách s jednotlivými oblastmi kvality (platných standardů); práce s mocí inspektora.

Další oblastí vzdělávání jsou inspekční dovednosti, která byla procvičována především při práci v malých skupinách v rámci teoretické výuky. Přesný rozpis teoretických témat a provázání s inspekčními dovednostmi je zakotven v dokumentu, který byl rovněž předložen a schválen zadavatelem projektu - MPSV, s názvem „Osnova“. Neopomenutelné inspekční dovednosti, kterými musí disponovat každý inspektor, jsou:

- První kontakt s poskytovateli, u kterých je naplánována inspekce, za účelem předání technicko - organizačních informací
- Plánování předmětu inspekce, včetně sestavení časového harmonogramu
- Vedení úvodního rozhovoru IT se zástupci poskytovatele při zahájení inspekce v místě
- Výběr respondentů ve spolupráci s vedením služby
- Vyjednání předání dokumentace a osobní dokumentace respondentů
- Studium dokumentace, vyhledávání důkazů a formulace důkazů do inspekční zprávy, zajištění důkazů
- Rozhodování o využívání různých metod inspekce

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Propojení povinností dle § 88 a 89 zákona o sociálních službách se standardy kvality sociálních služeb.
- Rozhovor s vedením služby, průběh inspekce
- Zpracování výstupů z pozorování, doprovázení, náslechu
- Rozhovory s respondenty a pracovníkem odpovědným za individuální plánování;
- Vedení rozhovoru s pracovníky
- Závěrečný rozhovor s vedením služby, seznámení s inspekční zprávou, poskytování předběžné informace o výsledku místního šetření, pokud se zpráva nepředá před jeho ukončením
- Příprava podkladů pro řízení o námitkách
- Metody zjišťování důkazů
- Týmová spolupráce
- Zpracování inspekčního protokolu (do 31. 12. 2013 to bylo zpracování inspekční zprávy)

Účastníci vzdělávání absolvovali teoretickou část vzdělávacího programu především v prostorách Hotelu Krystal v Praze 6 - Veleslavíně, ve kterém je možné využít kromě seminárních prostor i ubytování a stravování. Praktická část vzdělávacího programu byla sestavena jednak z inspekcí, kdy jeden, maximálně dva, inspektoři měli k dispozici v průběhu inspekce v místě lektora, se kterým mohli inspektoři jednak konzultovat svá zjištění, použití inspekčních metod, zjišťování důkazů, formulaci zjištění do inspekční zprávy, ale také od něho obdrželi zpětnou vazbu k sebereflexi dovedností nezbytných pro výkon inspekce. Druhou, neméně důležitou, aktivitou praktické výuky byly tzv. peer skupiny (viz Newsletter č. 15). Inspektoři se rozdělili do skupin s maximálně osmi účastníky a naplánovali si dvě setkání, která probíhala bez přítomnosti lektora. Inspektoři na základě zadání se na prvním setkání zamýšleli nad přípravou na inspekci, nad možnými riziky sociálního začleňování osob dle § 2 zákona o sociálních službách, nad oblastmi, kde by bylo možné omezení nebo porušení práv uživatelů dané služby. Na druhém setkání inspektoři reflektovali průběh inspekce, na kterou se připravovali v rámci prvního setkání peer skupiny.



Obrázek 3: Zakončení vzdělávání - předávání osvědčení

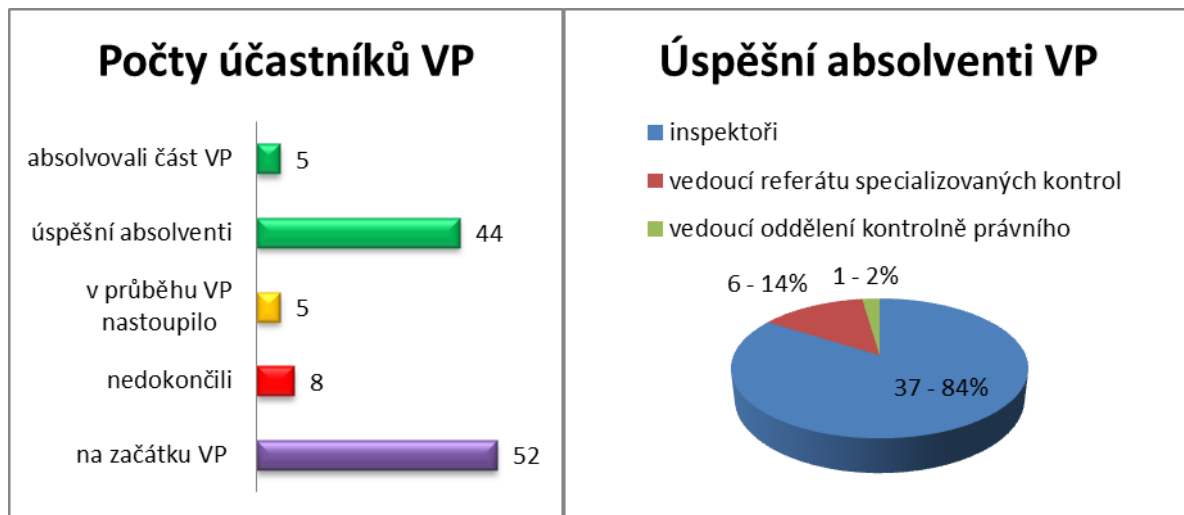
Vlastní zakončení vzdělávacího programu probíhalo formou „Obhajoby portfolia“, která probíhala ve třech dnech - ve skupinách s dvanácti inspektory. Zakončení vzdělávání probíhalo za přítomnosti dvou inspektorů - lektorů, externích specialistů, zástupce MPSV a generálního ředitelství ÚP ČR. Portfolio si inspektoři zpracovávali průběžně, dle zadávaných úkolů. Při obhajobě portfolia inspektoři reflektovali svoji práci při zpracování portfolia a reagovali na hodnocení portfolia. Nedílnou součástí každé obhajoby bylo i prokázání znalostí v oblasti kritérií sociálního začleňování u jednotlivých druhů služeb s pohledem na specifika možné cílové skupiny. V závěru obdrželi inspektoři osvědčení o absolvování vzdělávacího programu.

Ohlédneme-li se za již ukončeným vzdělávacím programem (viz graf „Počty účastníků VP“), můžeme konstatovat, že do vzdělávání nastoupilo 52 osob, které se mohly stát úspěšnými absolventy vzdělávání (podmínka: absolvování min. 80 % teoretické a 100 % praktické výuky). Osm z nich však vzdělávání ukončilo předčasně, šest z nich z důvodu ukončení pracovního poměru na pozici inspektora. Do vzdělávání bylo přijato v průběhu realizace pět inspektorů, kteří nastoupili nově na pracovní pozici inspektora krajské pobočky ÚP ČR. Úspěšnými absolventy se z původních 52 účastníků stalo 44 osob. Na tomto místě bych chtěla ocenit 6 vedoucích referátů specializovaných kontrol a vedoucí kontrolně právního oddělení, kteří se



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

do vzdělávání nejen zapojili, ale všichni ho absolvovali ve stanoveném rozsahu, který byl uzpůsoben potřebám nadřízených inspektorů kvality sociálních služeb. Viz graf „Úspěšní absolventi VP“.



Jsme-li u rekapitulace vzdělávacího programu, nemohu opomenout uvést dvě věci - nejvíce oceňovaným způsobem výuky byly jednak inspekce v místě za přítomnosti lektora a pak setkání peer skupin. Tím druhým neopomenutelným údajem číslo - „kolik nás to vlastně stálo“. Průměrné náklady na vlastní realizaci vzdělávání inspektorů – úředníků přepočtené na jednoho úspěšného absolventa činily 25 088,- Kč bez režijních nákladů na zajištění vzdělávání (např. náklady mzdy koordinátorky).

### Rekapitulace plnění výstupů aktivity 3. 4:

Výstup	Stav splnění
45 realizovaných inspekcí s lektorem do XII. 2013	Splněno
43 úspěšných absolventů vzdělávání – XII. 2013	Splněno – 44 úspěšných absolventů

A co ještě nebylo zmíněno? Celé vzdělávání provázela evaluace. Zpětnou vazbu inspektoři podávali každý vzdělávací den, lektorovi praktické výuky. Pokud by se zpětnou vazbou nebylo dále pracováno, byla by to jen „pruda“, zdržování, zátěž pro účastníky. U nás ale „dotazníky v koši nekončí“, takže mi dovoluďte uvést „Souhrn evaluačních výstupů“ z poskytnuté zpětné vazby inspektory k teoretickému vzdělávání, který je zpracován článkem SPS\_3 v dokumentu „Vyhodnocení zpětných vazeb k teoretické části vstupního vzdělávacího programu pro inspektory“:

„Zpětné vazby na vzdělávací program ve formě vyplněných evaluačních dotazníků odevzdala velká většina účastníků ze všech 13 vzdělávacích dní (viz tab. č. 1). Z hlediska návratnosti a počtu respondentů je tak dotazníková evaluace validní.

Účelem evaluace teoretické části vzdělávání bylo ověřit a zjistit odpovědi na otázky:

### 1. Jaký význam mají pro účastníky teoretické části vzdělávání praktické konkrétní informace a poznatky, vycházející z praktických zkušeností lektorů

Praktické zkušenosti lektorů byly v hodnocení učících se hodnoceny velmi vysoko. Celkově byla respondenty nejvíce ceněna **fundovanost a odbornost** v dané oblasti **ve spojení se schopnostmi**

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

srozumitelně předat zkušenosti z praxe. To vše umocněno a podpořeno osobnostními kvalitami lektorů projevujícími se otevřenou komunikací, podporou vzdělávaných, smyslem pro humor a nadhledem.

### 2. Jaké jsou prioritní potřeby vzdělávaných

Mezi prioritní vzdělávací potřeby z hlediska témat zařadili respondenti informace týkající se systému hodnocení kvality sociálních služeb a jejich provázanost na konkrétní kroky v inspekčním procesu. S tím úzce souvisí i přání (resp. požadavek), aby ve formách vzdělávání nepřevažovala teorie, ale všechny teoretické informace byly úzce propojovány s praktickými příklady a návody. Tato provázanost vzdělávaným usnadňuje zapamatování i hlubší porozumění vzájemným souvislostem. S ohledem na tuto potřebu faktického a zároveň na praxi orientovaného teoretického vzdělávání se v hodnocení objevily požadavky na respektování vstupní úrovně vzdělávaných ve vztahu k základní teoretické informovanosti i k míře zkušeností. Tzn., aby ve vzdělávání byly odděleny skupiny těch, kteří sociální služby a jejich fungování v praxi už znají a těch, kteří se v oblasti sociálních služeb potřebují teprve zorientovat a potřebují bazální informace o sociálních službách a legislativě.

### 3. Jaké jsou neefektivnější formy učení v teoretické části vzdělávání

Z celkového hodnocení vyplývá, že za neefektivnější formy učení respondenti považují:

- **Příklady z praxe** a konkrétní ukázky, rozbor videí a filmů
- **Praktické nácviky** (např. rozhovorů), využití modelových situací
- **Interaktivitu** vzdělávacích bloků, diskuzi, výměnu názorů a sdílení zkušeností

Různé názory se objevily na formu výuky v malých skupinách, některým z respondentů tato forma vyhovovala, u jiných byla naopak kriticky připomínkována.

### 4. Co z teoretické části vzdělávání lze nejlépe využít pro práci inspektorů

Odpověď na tuto otázku je z větší části již formulována bodě 2. Z pohledu respondentů byly pro práci inspektorů přínosné všechny části teoretického vzdělávání, které byly dostatečně proloženy konkrétními příklady, názornými ukázkami a nácviky vycházejícími z praxe.

Hodnocení vzdělávacích dnů jsou uvedena na závěr každé kapitoly k jednotlivým modulům. Školení bylo celkově hodnoceno velmi pozitivně.

A na úplný závěr mi dovoluňte dvě citace z evaluačních dotazníků:

*„Inspektor nejsem, ale pochopil jsem více smysl sociálních služeb, jejich potřebu, místo, zařazení v naší společnosti.“*

*„Před všemi papíry stojí člověk, hlavně k němu je potřeba se dostat.“*

*Autorkou příspěvku je Ing. Milena Tomášková, vedoucí realizace Cíle č. 3, za o. s. INSTAND.*