

Individuální projekt

Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 25 - červen 2014

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

Cíl 4 - Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů

Závěry z 9. metodického setkávání inspektorů sociálních služeb

Téma metodického setkání: Výstupy Cíle 4 – Hodnocení inspekčních zpráv.

Data a místa konání:

6. 5. 2014 Oblastní unie neslyšících Olomouc, Jungmannova 25, Olomouc
20. 5. 2014 VOŠ Jabok, Salmovská 8, Praha 2

1. Uvítání a prezenze účastníků („JOB“)

Uvítání a prezenze účastníků metodického setkání proběhlo dle plánu a bylo realizováno a koordinováno zástupci subdodavatele veřejné zakázky JOB (J. Veselka, MBA, Bc. J. Koldinská, K. Macháčková). V úvodu proběhla rekapitulace předem zasláního programu. Jindra Koldinská uvedla lektora pro 9. Metodické setkání, kterým byl Bc. Jan Syrový. Proběhla také rekapitulace termínů dalších setkávání a účastníci byli vyzváni k tomu, aby si na závěrečnou část setkání připravili návrhy pro doplnění jejich obsahu. Ze strany zástupců realizátora setkání (JOB) byl tlumočen také návrh vzešlý z jednání realizačního týmu, aby na příštím setkání bylo dále rozvíjeno téma „Kolokvií“ a provádění inspekční praxe po skončení projektu, včetně diskuze k otázkám další kalibrace, komunikace a spolupráce odborníků zabývajících se hodnocením kvality služeb v budoucnu.

2. Aktuální informace o průběhu plnění dílčích cílů veřejné zakázky

Zástupkyně MPSV a řešitelka projektu Mgr. Kristýna Mlejnková, Ph.D., představila novinky z MPSV týkající se inspekcí sociálních služeb:

Návrh novely zákona o sociálních službách byl rozeslán do vnějšího připomínkového řízení s termínem 16. června 2014.

V důvodové zprávě jsou navrženy 2 varianty přechodu inspekcí sociálních služeb z Úřadu práce ČR, a to:

- 1) na krajské úřady a MPSV; 2) pouze na MPSV.

MPSV má kontrolovat služby, které jsou zřízeny kraji. Kalkulace jsou provedeny se stávajícím počtem inspektorů - úředníků a s optimalizovaným (navýšeným) počtem. Připočítaný je náklad na externí inspektory. MPSV preferuje variantu převodu na KÚ a MPSV se stávajícím počtem systematizovaných míst, která je promítnuta do úprav paragrafových znění. V této souvislosti není uvedeno ustanovení o delimitaci zaměstnanců ÚP ČR, ale je uvedeno přechodné ustanovení o převodu inspekčních spisů a správních řízení o deliktech. MPSV by tedy mělo mít v inspekcích dvojí roli – roli řídicí a metodickou a roli výkonovou.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

V návrhu jsou uvedena opatření, která mají zajistit jednotnost výkonu. Jedná se o oblast plánování a vyhodnocování inspekcí, povinné frekvence inspekcí a zmocnění k vydání přílohy prováděcí vyhlášky, která popíše pravidla provádění inspekce – její zaměření a postupy.

3. Hlavní téma metodického setkání:

Výstupy Cíle 4 - „Hodnocení inspekčních zpráv“.

Aktivita „Hodnocení inspekčních zpráv“ probíhala od srpna 2013 do února 2014.

Pan Bc. Jan Syrový, který vedl tuto aktivitu projektu, vystoupil se svou prezentací, která byla zaměřena na informace z níže uvedených oblastí:

Základní východiska – proč vytvářet pravidla pro hodnocení inspekčních zpráv

Sjednotit provádění inspekcí; mít způsob, jak zvyšovat kvalitu inspekcí; reflektovat současnou situaci; sledovat zpracování zprávy = základní dovednost inspektora; funkčnost, užitečnost, efektivnost.

Cíle pravidel pro hodnocení IZ

Poskytnout inspektorům zpětnou vazbu ohledně kvality zpracování inspekční zprávy; zvyšovat kvalitu inspekce poskytované sociálních služeb; zajistit kontrolu a zvyšování profesních kompetencí inspektorů; sjednocovat způsob provádění inspekce poskytované sociálních služeb.

Výchozí požadavky

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole; zákon č. 255/2012 Sb., kontrolní řád; Metodický pokyn č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.

Kritéria kvality inspekční zprávy, která byla použita k hodnocení

Inspekční zpráva se posuzovala z hlediska 12 kritérií. Tato kritéria byla stanovena jako ukazatele, na základě kterých lze hodnotit kvalitu inspekční zprávy. Na základě zkušeností z provedeného hodnocení dvaceti inspekčních zpráv byl počet kritérií redukován na 9, protože se zjistilo, že některá kritéria se překrývala.

Kritéria: 1. konkrétní důkazy, zdroje; 2. kvantifikace konkrétních zjištění k popsání oblasti; 3. formální úprava inspekční zprávy; 4. úplnost inspekční zprávy; 5. soulad a návaznost jednotlivých částí; 6. zjištěné nedostatky; 7. bodové hodnocení; 8. relevantnost zjištění; 9. ochrana uživatelů sociálních služeb.

Zásady při hodnocení zprávy

Postupovat pečlivě a důkladně; zajistit si na hodnocení dostatek času; dobře znát související právní normy a metodiku inspekce; postupovat přesně dle pravidel pro hodnocení inspekčních zpráv; mít na zřeteli, že cílem hodnocení není kritizovat, ale rozvíjet profesní dovednosti inspektorů; vycházet z existující a sdílené dobré praxe.

Podklady pro hodnocení inspekční zprávy

Inspekční zpráva z inspekce poskytované sociálních služeb (bez uvedení toho, kde inspekce probíhala a kdo ji prováděl); záznam rozhovorů k případovému šetření (anonymizované).

Postup při hodnocení

Výběr inspekčních zpráv k hodnocení; zajištění hodnotitele inspekční zprávy; zhodnocení inspekční zprávy.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Návrh k dalšímu výběru inspekčních zpráv k hodnocení

Dle návrhu znění pravidel, je povinen každý vedoucí inspekčního týmu předložit k hodnocení alespoň 3 inspekční zprávy ročně. Tuto zprávu vybírá dle následujících kritérií: zastoupení různých druhů služeb; zastoupení různých typů inspekcí (základní, následná atd.); zastoupení inspekcí o různých délkách v místě poskytování služby (dvoudenní, třídní apod.); zastoupení různých standardů a kritérií, které inspektor hodnotil.

Hodnotitel inspekční zprávy

V návrhu pravidel je uveden požadavek, aby inspektor, který chce působit jako hodnotitel inspekčních zpráv, musel ještě před zahájením činnosti hodnotitele absolvovat školení v rozsahu 8 hodin, jehož obsahem je: podrobné seznámení s metodikou hodnocení inspekčních zpráv; praktické ukázky hodnocení inspekčních zpráv; nácvik hodnocení inspekčních zpráv.

Výstupy a další zjištění ze zkušebního hodnocení:

Hodnocení 20 inspekčních zpráv prováděl 5členný tým doplněný na základě požadavku zadavatele o dalších 5 osob z řad pracovníků GR a krajských poboček ÚP ČR. Hodnotitelé pracovali na každé zprávě vždy ve dvojici a každá dvojice ohodnotila 4 IZ. Každá dvojice individuální výstupy hodnocení vzájemně konzultovala a výsledky byly zapracovány do jedné výsledné hodnotící zprávy, která byla předána zadavateli. S výsledky hodnocení byli seznámeni inspektoři ÚP ČR na poradě v dubnu a externí inspektoři - specializovaní odborníci v květnu 2014 na metodických setkáních projektu Inovace systému kvality sociálních služeb.

K jednotlivým kritériím se nejčastěji objevovala tato doporučení:

konkrétní důkazy, zdroje - důsledně uvádět u každého zjištění v inspekční zprávě zdroje (19x), kvantifikace konkrétních zjištění k popsané oblasti - v inspekční zprávě uvádět konkrétní data, údaje, čísla (9x), pravopis - kontrolovat pravopis (6x), zřetelnost, jasnost - používat přesné formulace neumožňující různé výklady (9x), přiměřená délka textu - strukturovat text, dělit ho do odstavců (2x), úplnost inspekční zprávy - vyplňovat všechny části inspekční zprávy (5x), soulad a návaznost jednotlivých částí - zajistit soulad zdrojů uvedených v kolonce „zdroje“ a v kolonce „popis skutečného stavu věcí“ (7x), zjištěné nedostatky - uvádět pouze ty nedostatky, které přímo vyplývají ze popisu skutečného stavu věcí (14x), bodové hodnocení - zajistit, aby bodové hodnocení vždy odpovídalo popisu skutečného stavu věcí a zjištěným nedostatkům (12x), relevantní zjištění - uvádět jen ta zjištění, která mají vztah k požadavkům příslušných kritérií standardů kvality nebo povinností poskytovatele (13x), předmět inspekce - v popisu skutečného stavu věcí uvádět pouze skutečnosti, které jsou relevantní k hodnocení dané povinnosti či kritéria (1x).

Závěrečná doporučení z hodnocení

- ✓ Rozvíjet metody zaměřené na případový proces.
- ✓ Naučit se pracovat se zdroji v inspekční zprávě tak, aby u dané povinnosti či kritéria byly vždy používány a uvedeny příslušné zdroje.
- ✓ Naučit se propojovat jednotlivé části inspekční zprávy tak, aby byly vzájemně v souladu (např. popis zjištěných skutečností se zjištěnými nedostatky).
- ✓ Naučit se přesně uvádět a kvantifikovat zdroje uvedené v inspekční zprávě.
- ✓ Naučit se rozlišovat, které skutečnosti jsou důležité a relevantní k hodnocení naplnění daných povinností či kritérií.
- ✓ Orientovat se v požadavcích jednotlivých povinností a standardů kvality sociálních služeb, hodnotit pouze tyto požadavky.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- ✓ Naučit se popisovat zjištěné skutečnosti stručně a výstižně tak, aby byly uvedeny pouze věci, které jsou důležité pro zdůvodnění hodnocení dané povinnosti či kritéria.
- ✓ Dbát na důslednou pravopisnou kontrolu, doplnit si znalosti z českého pravopisu.
- ✓ Osvojovat si schopnost sebereflexe jako prevenci subjektivního hodnocení postupů poskytovatele s přihlédnutím spíše k důsledné argumentaci na základě analýzy tvrdých zdrojů (zejména dokumentace a rozhovorů s pracovníky).
- ✓ Rozvíjet schopnost formulovat vhodně otázky a odpovědi s důrazem na explicitně pozitivní formulace (formulovat, co bylo sděleno, nikoli co nebylo sděleno).
- ✓ Svá tvrzení a hodnocení, zda a jak poskytovatel plní zákonné požadavky, dokládat důkazy a především důkazy z praxe!
- ✓ Vždy vztahovat kontrolu k charakteru poskytované služby a k nepříznivé situaci člověka.
- ✓ Sledovat logičnost a provázanost zjištění, včetně toho, zda skutečně vyplývají z textu.
- ✓ Při formulaci kontrolního zjištění sledovat, zda je text srozumitelný a dává o naplnění povinnosti/kritéria ucelenou informaci.
- ✓ Povinnosti a kritéria hodnotit v rozsahu daném zákonem.
- ✓ Pečlivě zvažování toho, zda zjištěné informace mají ve vztahu k požadavkům kritérií či povinnostem výpovědní hodnotu a zda je tedy účelné je v inspekční zprávě uvádět.

Změny vzniklé na základě zkušebního hodnocení IZ

Pro další hodnocení se navrhuje redukce kritérií tak, aby bylo více zacíleno zaměření na hodnocení některých doporučených témat.

Na závěr svého příspěvku lektor uvedl, že práci na pravidlech a metodice považuje za dokončenou pouze z pohledu požadavku výstupu projektu, ale do budoucna je potřeba dále s tímto výstupem pracovat, aby byl použitelný pro další zlepšování výkonu inspekční praxe a přispíval ke kalibraci inspekčních týmů a jejich vzdělávání.

4. Sběr aktuálních témat spojených s realizací inspekcí a potřeb inspektorů, priority příštího setkání, zpětná vazba účastníků, ukončení setkání (JOB)

Plánovaná témata metodických setkání budou i nadále průběžně měněna po dohodě s MPSV, dle aktuálního dění v projektu. Na následující, 10. metodické setkání, které proběhne v měsíci červnu, bylo vybráno téma navazující na výstupy z kolokvií, zaměřené na roli inspektora v systému inspekcí a jeho další rozvoj po skončení projektu. Všichni inspektoři budou včas s tématem a průběhem dalšího setkání seznámeni na základě zaslané pozvánky.