

Individuální projekt

Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 27 – srpen 2014

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí jako realizátor individuálního projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“ tímto sděluje, že se připravovaná **konference** v termínu **25. září 2014** v Praze, se z organizačních důvodů **odkládá**. Ministerstvo práce a sociálních věcí bude s výstupy z projektu dále pracovat a konference proběhne později. O novém termínu bude informováno na webových stránkách www.mpsv.cz v rubrice projektu.

Cíl 3 - Vstupní vzdělávací program pro inspektory úředníky

Dokončení realizace

V souladu s harmonogramem projektu byly odevzdány poslední výstupy požadované zadávací dokumentací individuálního projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“ v cíli 3 „Vstupní vzdělávací program pro inspektory úředníky“. Následující informace o těchto posledních aktivitách v cíli 3 tak budou pomyslnou tečkou za jeho realizací.

Obhajobou portfolia vzdělávání zakončilo 31 inspektorů krajských poboček Úřadu práce ČR. Kromě nich úspěšně absolvovalo vzdělávací program 6 inspektorů, kteří již v předchozím období absolvovali určité vzdělávání, 6 vedoucích referátů specializovaných kontrol ÚP ČR a 1 vedoucí oddělení kontrolně právního ÚP ČR.

Známa slabina postavení inspektorů je také skutečnost, že pozice a kvalifikační požadavky nejsou žádným zákonem vymezené, jako např. v případě sociálního pracovníka. Je tedy pochopitelné, že zadavatel veřejné zakázky Inovace kvality sociálních služeb MPSV, požadoval i další výstup pro tuto oblast. Úkolem stále pracovní skupiny cíle 3 bylo kromě realizace vzdělávacího programu zpracovat „Předpoklady pro výkon povolání Inspektora sociálních služeb“ a „Kritéria vzdělávacího programu pro inspektory sociálních služeb“, která budou projednána pro případné zapracování do Zákona o sociálních službách. Finální verze obou výstupů byla předána MPSV na konci dubna 2014.

Jednou z posledních aktivit cíle 3 byl „Závěrečný seminář“ v únoru 2014. Na semináři se setkali inspektoři - absolventi vzdělávacího programu s poskytovateli, u kterých byla provedena inspekce v období realizace vzdělávacího programu. Že setkání bylo užitečné pro obě strany, můžeme spatřit v dotazníku pro zpětnou vazbu, kde účastníci uvedli, co je nejvíce zaujalo. Například:

- „propojení názorů poskytovatelů a inspektorů,
- soulad hodnocení inspekcí zúčastněnými poskytovateli s praktikovanými postupy inspektorů,
- postřehy poskytovatelů k srozumitelnosti inspekční zprávy,

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- byl jsem rád, že jsem zde mohl být. Setkání s inspektory bylo v praktické rovině. Je skvělé, že inspektoři dokáží respektovat práci poskytovatelů a naopak.
- pohled inspektorů na inspekce – to, že máme na spoustu věcí shodný názor. Je náhoda, že tu byli „přístupní a komunikující inspektoři i poskytovatelé“?”

O užitečnosti setkání pro obě strany svědčí i sdělení v odstavci „vzkaz pro lektory“:

- „více setkání s poskytovateli, tím předávání pocitů, pohledů a informací,
- děkuji za možnost poskytovatelů účastnit se semináře,
- přínosné, pokud možno více takových setkání“.

Zpětné vazby na realizované inspekce

Pozitivních zpětných vazeb směrem k inspekcím, či inspektorům běžně moc neslyšíme. O to více je třeba ocenit i odvahu poskytovatelů, kteří se pozitivně vyjádří. A to nejen v evaluačním dotazníku na semináři, ale jsou ochotni své pozitivní hodnocení zpracovat písemně a dát souhlas se zveřejněním. O tom, co je pro poskytovatele důležité a co pozitivně hodnotí na inspekci, je možné si udělat obrázek z následujících řádků třech poskytovatelů, které obdrželi inspektoři krajských poboček. Uvádíme text neupravený, v plném rozsahu.

Občanské sdružení Nová šance Podsedliště, Ostrava - Koblov

PODĚKOVÁNÍ

Dobrý den, paní inženýrko,

ve dnech 4. 6. 2013 – 5. 6. 2013 byla v našem občanském sdružení Nová šance provedena „Kontrola – inspekce poskytování sociálních služeb.“

Inspekční tým se skládal z těchto osob: Mgr. Iva Válková, Mgr. Martin Schindler, Mgr. Hana Mazalová, která přijela z Olomouce.

I přesto, že nám byly při inspekci zjištěny nedostatky, chtěli bychom Vám touto cestou sdělit, že kontrola prováděná výše uvedenými osobami, byla pro nás velmi poučná. Byli jsme mile překvapeni chováním inspektorů, kdy jsme po oba dny cítili jejich velkou dávku trpělivosti a ohleduplnosti, i když po nás vyžadovali vše to, co bylo potřeba.

Jak jistě víte, kontroly nejsou pro nikoho příjemné, každá organizace má z nich obavy, protože nikdo neví, jaký bude konečný výsledek.

Právě proto bychom rádi vyjádřili poděkování za celkově vstřícný a lidský přístup inspektorů k našim zaměstnancům i uživatelům služby, se kterými byly prováděny pohovory. Chtěli bychom také těmto osobám vyjádřit poděkování za jejich vstřícné a otevřené jednání, za jejich podněty při návrzích řešení a projednávání odstranění nedostatků.

S pozdravem

Petr Novák

ředitel sdružení Nová šance

Tyflocentrum Ústí nad Labem o.p.s.

Inspekce, která v TyfloCentru Ústí nad Labem o.p.s. proběhla ve dnech 11. -14. 3. 2014 pro mě byla první inspekcí z MPSV navíc v mých prvních 3 měsících působnosti v neziskové sféře a sociálních službách. Tříčlenný tým byl ohlášen předem a dostala jsem harmonogram a tabulku podkladů, které jsem měla odeslat v elektronické podobě ještě před zahájením inspekce.

Po celou dobu příprav jsem byla v průběžném telefonickém kontaktu s vedoucí týmu inspekce, již jsem kladla všetečné otázky ohledně toho, co bude potřeba připravit a nachystat. Vždy jsem dostala přímou



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

a adekvátní odpověď; kdykoliv jsem váhala, byl mi z její strany postup a další nejasnosti osvětleny. Samotná komunikace a interakce s inspekčním týmem byla velmi pozitivní a obohacující, a když se narazilo na nedostatek v poskytování sociálních služeb, měla jsem možnost si s členem týmu, který měl danou oblast na starosti, ujasnit kde přesně je zádrhel a jakým způsobem je možné tuto konkrétní službu ještě více zkvalitnit. Tuto část inspekce obzvláště oceňuji, protože jsem díky ní získala cenné podněty do další práce. Přestože u nás nebylo vše stoprocentní - a umím si představit, že to zřejmě není nikde - celá inspekce proběhla v duchu podpory a vzájemného respektu tak, aby výsledkem bylo lepší a dokonalejší poskytování sociálních služeb ze strany TyfloCentra, a abychom tak měli spokojenější klienty. Když jsme se v závěru s inspekčním týmem loučili, sdělila jsem jim, že budu všem v okolí říkat, ať se na inspekci těší, protože je velmi přínosná, což také od té doby činím ©

Mgr. Alena-Kristina Bašníková, ředitelka TyfloCentra Ústí nad Labem

Domov důchodců Červenka, p. o.

Jak inspekce pomáhá poskytovateli sociální služby domov pro seniory - zamyšlení

Ve dnech 22. – 24. 10. 2013 byla provedena v Domově důchodců Červenka, p. o. základní inspekce kvality sociálních služeb ze strany ÚP ČR Krajské pobočky v Olomouci. Předmětem inspekce bylo plnění povinností poskytovatele sociální služby stanovených v § 97 odst. 2 a 3 zákona o sociálních službách a ověření kvality poskytovaných sociálních služeb v souladu s § 99 zákona o sociálních službách. Posouzení zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti dle § 91, odst. 2 zákona o sociálních službách a zdali výše úhrady je sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 – 77 zákona o sociálních službách.

Celá inspekce byla pro náš domov velice náročná, ale s odstupem času ji hodnotíme jako přínos pro námi poskytovanou službu. Dala nám zpětnou vazbu, že stanovené zaměření, pracovní postupy a celková organizace poskytování sociální služby – domov pro seniory se ubírá správným směrem. Kladné hodnocení pracovního kolektivu domova, jejich přístupu a jednání ze strany inspekčního týmu motivuje naše zaměstnance k další nelehké každodenní práci při poskytování sociální služby. Přinesla nám nový odborný nezávislý pohled na naši službu z vnějšího prostředí a to odborníky, kteří mají možnost navštívit i jiná zařízení a mohou porovnávat. Ze závěrů, doporučení a podnětů inspekce, které nám pomáhají při poskytování sociální služby, bych zdůraznil zejména:

- podněty při formulování cílů a poslání sociální služby - podporu při metodické činnosti v oblasti individuálního plánování - podněty při formulování osobních cílů, objasnění dílčích kroků při jejich konkrétní realizaci - pomoc při formální úpravě dokumentů při jednání se zájemcem o sociální službu - podněty a doporučení ke smlouvě o poskytování sociální služby

Celá inspekce probíhala na základě dialogu mezi inspektory a pracovníky domova, při němž docházelo k výměně názorů, postojů a vysvětlování. Inspektoři vyslechli naše argumenty a při vzájemné diskuzi docházelo k vyjasnění vzniklých problematických situací. Zaměstnanci kladně hodnotí přístup inspektorů jak po profesní, tak po lidské stránce.

Mgr. Josef Piska, ředitel Domova důchodců Červenka, p. o.

Závěrem je třeba poděkovat všem, kteří přispěli ke zdárné realizaci cíle 3.

Ing. Milena Tomášková, DiS., INSTAND