Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Indikátory kvality sociálních služeb

16.4. 2026 ve Zlíně PhDr. Pavel Čáslava

Nástroje efektivity sociálních služeb

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Východiska

- ❑ Sílící požadavky na spolehlivé nástroje měření kvality
- ❑ Národní strategie – Strategie sociálního začleňování a Národní strategie sociálních služeb - požadavek na doložitelné, kontrolovatelné, srozumitelné a objektivní nástroje

- Dobrovolný rámec kvality sociálních služeb (MSPV), Kritéria kvality Center duševního zdraví
- Standardy poskytování služeb v multidisciplinárních týmech pro děti a dospívající
- WHO TOOLKIT a NDIS Practice Standards and Quality Indicators (Austrálie)
- Standards for Health Promotion in Hospitals: Development of indicators for a Self Assessment Tool
- Výsledkové indikátory EASPD
- EQUASS Principles, Criteria and Indicators (Norsko, Litva, Portugalsko, Slovinsko)

1 600 indikátorů k inspiraci

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Účel a cíl

- **Být v souladu s požadavky zákona o sociálních službách a vyhlášky k zákonu, i jiných zákonných norem, ale neduplikovat je.**
- **Rozšířit pohled na kvalitu především z hlediska systémového řízení kvality a stát se tak vodítkem pro další práci na kvalitě.**

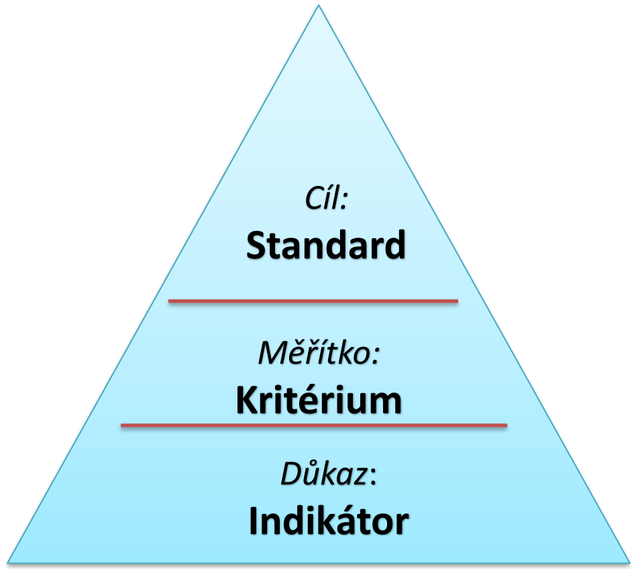
Externí použití:

- Sběr dat do jednotného národního systému vykazování - 1x ročně.
- Analýzy prostředí sociálních služeb pro centrální orgány

Interní použití

- Zvyšování kvality poskytované sociální služby

Zjistitelné / srozumitelné / validní /
nástroje měření kvality



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

První etapa – vytvoření 20 indikátorů

13 oblastí

Bezpečí	Efektivita	Management služby	Nastavení a pravidla	Ochrana práv
Personální a organizační zajištění	Prostředí a podmínky	Sjednávání a plánování	Smlouva	Sociálně-zdravotní služby
	Stížnosti	Ukončení poskytování služby	Zvyšování kvality	

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Metodický list indikátoru -ukázka

Příklad: Indikátor z oblasti Bezpečí

Metody – poskytovatel si určí sám, záleží na jeho možnostech a cílové skupině:

- individuální rozhovory s klienty
- dotazníkové šetření
- pozorování

Způsob hodnocení – škála 0 až 4 body

Důkazy k hodnocení indikátoru

Záznamy o hodnocení bezpečí služby jednotlivými klienty

Označení	Indikátor	Datový formát	Druh služby
B2	Klienti považují jim poskytované sociální služby za bezpečné.	Procento udávající, jak bezpečně se klienti v dané službě cítí.	Všechny druhy a formy služeb

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Druhá etapa – pilotní ověření ve 34 službách

Cíl: Získat zpětnou vazbu o vlastnostech indikátorů

Sebehodnotící dotazník + důkazy k hodnocení

Šetření na místě – hodnotící zpráva

Sběr dat ze sebehodnocení a externího hodnocení

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Třetí etapa zpracování dat a analýzy

Kvantitativní analýza

- ❑ Statistická analýza vlastností /škály z dotazníků/
- ❑ Správnost výsledků zjišťování hodnot indikátorů

Kvalitativní analýza

- ❑ Slovní komentáře poskytovatelů /dotazníky/
- ❑ Slovní komentáře z místního šetření

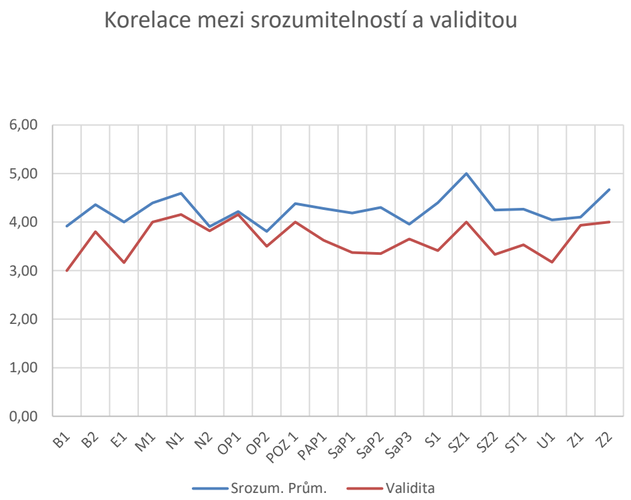
Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

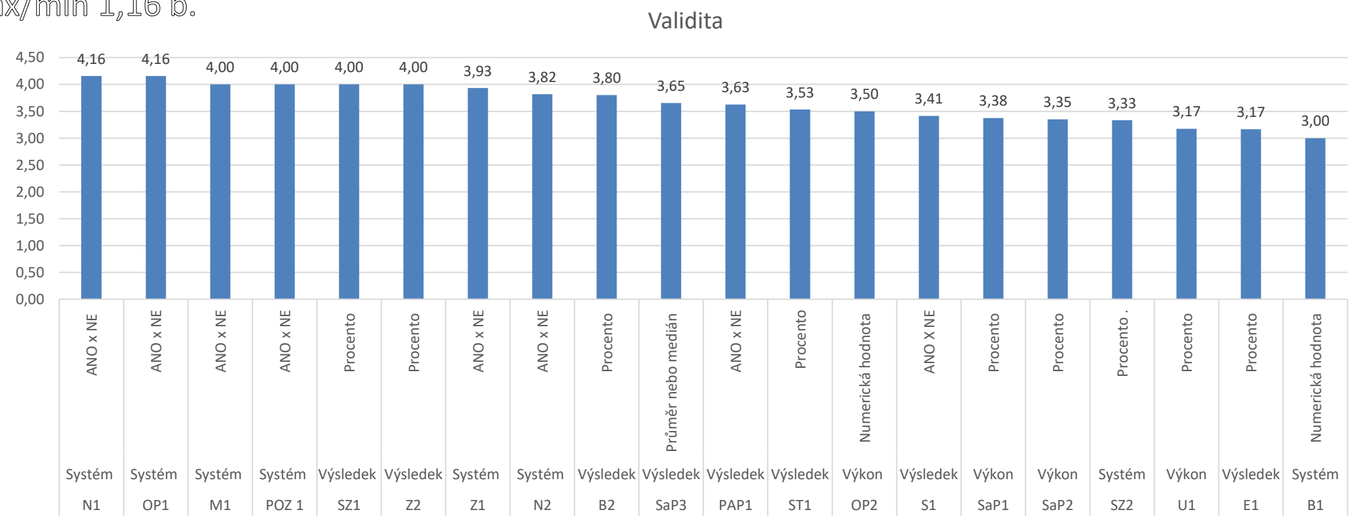
Spolufinancováno Evropskou unií

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Srozumitelnost - Validita

- Srozumitelnost indikátorů je relativně vysoká, kolísá od průměru 4,67 (Z2 zvyšování kvality) po průměr 3,81 (OP2 ochrana práv)
- Srozumitelnost koreluje s validitou (více srozumitelný - více validní, koef. 0,5)
- Validita je nižší než srozumitelnost , hodnoty od 4,16 (N1) do 3 (B1)
- Rozptyl hodnot validity není dramatický – max/min 1,16 b.





Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Nejobtížněji zjistitelný údaj

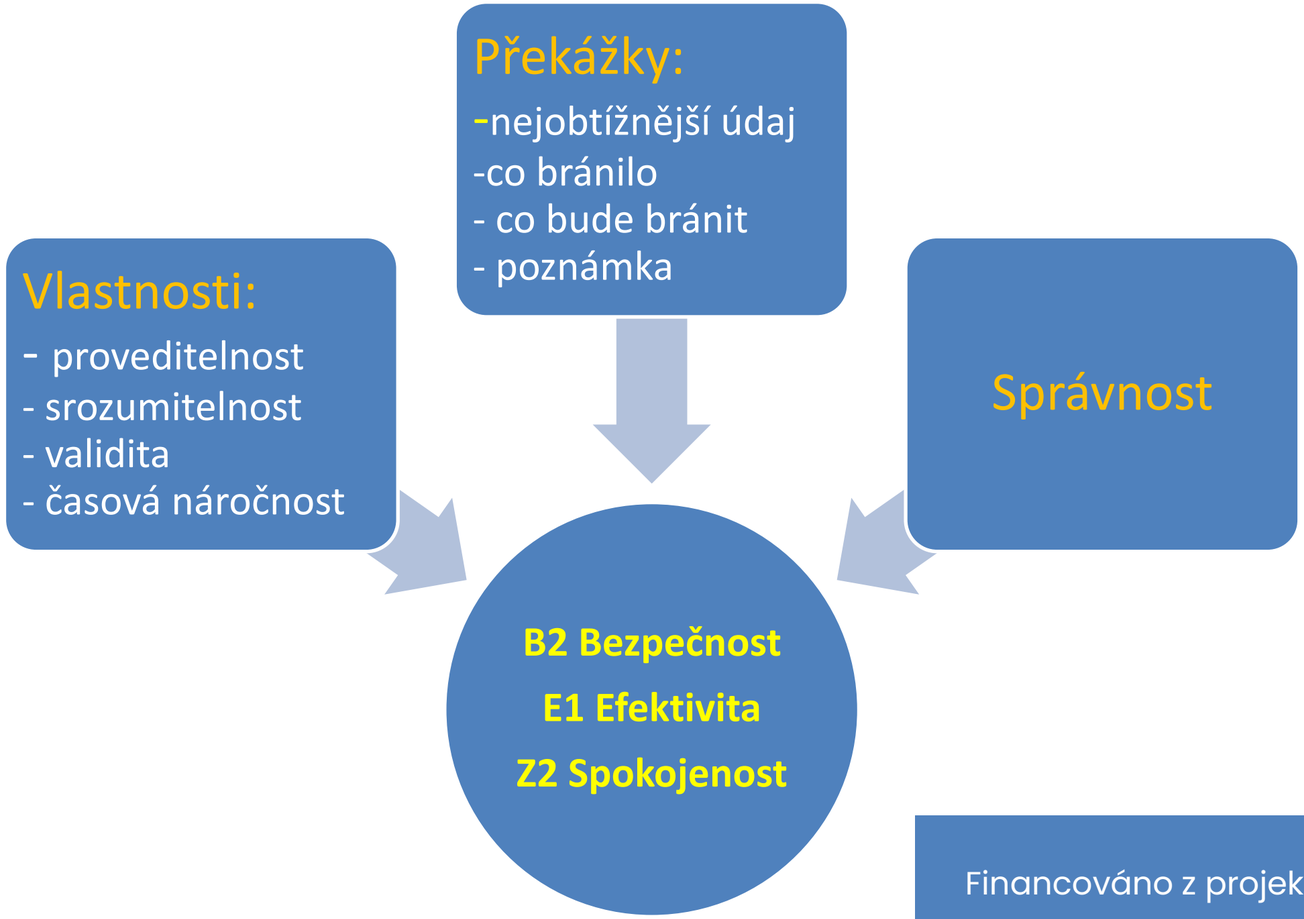
Kategorie	Klíčová vyjádření	Četnost	Podíl %
Explicitní vyjádření dobré zjistitelnosti	„Žádný z požadovaných údajů či úkonů nebyl pro vyhledání problém.", " Nic nebylo obtížné zjistit, veškerá data se sbírají průběžně.", „Vše bylo jednoduše zjistitelné“, „Žádný“	72	32,14
Vysoká časová náročnost	"Jako obtížnost se jevila časová náročnost", „Nevíce času zabrala selekce klientů dle požadavků indikátoru“	9	4,02
Pracnost	" Zjistit, ve který všech dokumentech je metodika popásána „, “Bylo třeba projít všechny individuální plány“, Náročné bylo, jak dát dohromady postup, jak informaci zjistit“	53	23,66
Požadovaný údaj poskytovatel neeviduje nebo ho nelze z dokumentace získat	„Běžně informaci ohledně bezpečnosti od klientů nezjišťujeme“, „Bylo pro nás obtížné zjistit procento indikátoru, jelikož nemáme v dokumentaci uživatele vyloženě záznam o společném hodnocení“,	16	7,4
Obtíže s pochopením indikátoru nebo některé jeho části	„Nemohli jsme se shodnout, co přesně má indikátor vyhodnotit“ , „Bylo pro nás obtížné vyhodnotit co se po nás v ukazateli chce“,“ Přišlo nám, že jsme tomu vůbec nerozuměly“	18	8,04
Nevhodnost indikátor vzhledem k druhu služby	Pro naši cílovou skupinu je tento způsob výpočtu nevhodný," " „„Pro terapeutické komunity se tento způsob nehodí“	9	4,2

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Výstup – výběr 3 indikátorů kvality



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

E1 Efektivita – základní pojmy

Označení	Indikátor	Datový formát	Druh služby
E1	Poskytovatel dosahuje u klientů výsledků stanovených v poslání a cílech služby.	Procento vyjadřující podíl klientů, u kterých bylo ve sledovaném období dosaženo výsledků stanovených v poslání a cílech služby.	Všechny druhy a formy služeb

Návaznost:

STD 1, krit. a) poslání, cíle a zásady
STD 15, krit. a) průběžné sledování a hodnocení souladu poskytování sociální služby

Význam indikátoru

Jak služby plní společenskou objednávku?

Efektivita - využívat svěřené prostředky k tomu, pro splnění cíle a účelu služby

Vysvětlení základních pojmů:

1. Efektivita
2. Poslání služby
3. Cíle služby
4. Co je výsledek celé služby a jak ho popsat
5. Co je výsledek u klienta a jak ho definovat

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

E2 Efektivita – postup hodnocení indikátoru

1. Výsledek celé služby
- Čeho chce služba dosáhnout u své cílové skupiny?

2. Výsledek u klienta
- Čeho chce služba dosáhnout u každého jednotlivého klienta?

3. Hodnocení výsledku
- Podařilo se u jednotlivých klientů dosáhnout požadovaných výsledků?

4. Vypočet indikátoru
- Jaká je hodnota indikátoru?

Výpočet hodnoty indikátoru

- E1 = (P/K)*100
- P = počet klientů ve sledovaném období, u kterých bylo dosaženo stanovených individuálních výsledků
- K = Celkový počet klientů ve sledovaném období, u kterých bylo provedeno hodnocení dosažení žádoucího, očekávaného individuálního výsledku služby.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Z2 Spokojenost – základní pojmy

Označení	Indikátor	Datový formát	Druh služby
Z2	Klienti jsou spokojeni s poskytovanou sociální službou.	Procento definující podíl klientů, kteří vyjádřili spokojenost s poskytovanou službou.	Všechny druhy a formy služeb

Návaznost:

STD 15, krit f) postupovat podle svých pravidel pro zjišťování spokojenosti klienta s poskytovanou službou

Předmět indikátoru

Subjektivní stav klienta - soulad mezi individuálními potřebami, osobními cíli a reálnou zkušeností s podporou služby

Význam indikátoru

- Jeden ze tří základních zdrojů informací o kvalitě
- Projev aktivní účasti klienta na rozhodování o službě
- Zdroj dat pro řízení kvality

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Z2 Spokojenost – zjišťování spokojenosti

Určení obsahu a zaměření
- oblasti služby
- klientovi zkušenosti se službou,
- výsledky služby podle klienta
- kritické situace

Určení metody
- dotazník
- rozhovor
- skupinová diskuze
- sytematické pozorování

Určení distribuce
- vlastní zaměstnanci
- externisté
- dobrovolníci

Určení doby a frekvence
- jednou ročně
- při každém kontaktu s klientem
- průběžně

Volba způsobu vyhodnocení
- kvalitativní
- kvantitativní

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Z2 Spokojenost – postup výpočtu

A. Klasifikace postoje spokojenosti každého klienta

- Zohlednění rozdílné relevance položek využitím kvalitativních nebo kvantitativních metody

B. Sumarizace postojů klientů

- **Sp** - počet klientů, kteří uvedli, že jsou s poskytovanou službou spokojeni

Vš - počet všech klientů, u kterých byla získána informace o spokojenosti s poskytovanou službou

C. Získání hodnoty indikátoru

Dosazení do vzorce pro výpočet hodnoty indikátoru

Z2 = (Sp / Vš) * 100

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

B2 Bezpečnost – základní pojmy

Označení	Indikátor	Datový formát	Druh služby
B2	Klienti považují jim poskytované sociální služby za bezpečné.	Procento udávající, jak bezpečně se klienti v dané službě cítí.	Všechny druhy a formy služeb

Návaznost:

§ 2 ZSS, odst. 2) Sociální služby poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Význam indikátoru

Subjektivní názory a pocity klientů jsou stejně důležité jako objektivní ukazatele. Služba je bezpečná především tehdy, pokud ji jako bezpečnou vnímají sami klienti.

Hodnocení indikátoru

- Klienti hodnotí bezpečnost služby na škále
- Vypočte se průměr hodnocení
- Výsledek se přepočte na procentní body

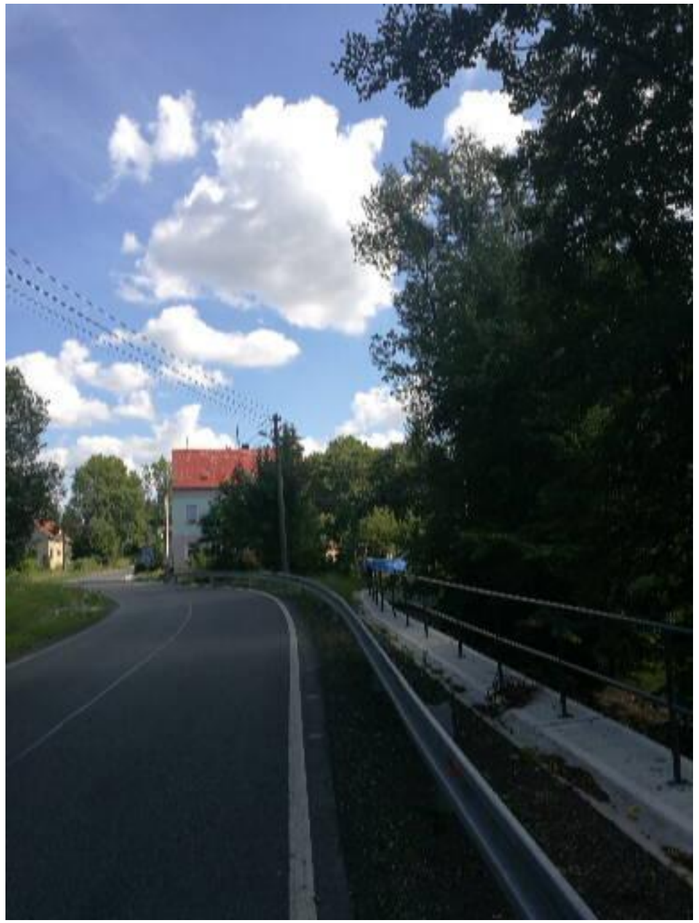
  B2 = P/0,04

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Děkuji za pozornost.



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236