



Spolufinancováno
Evropskou unií



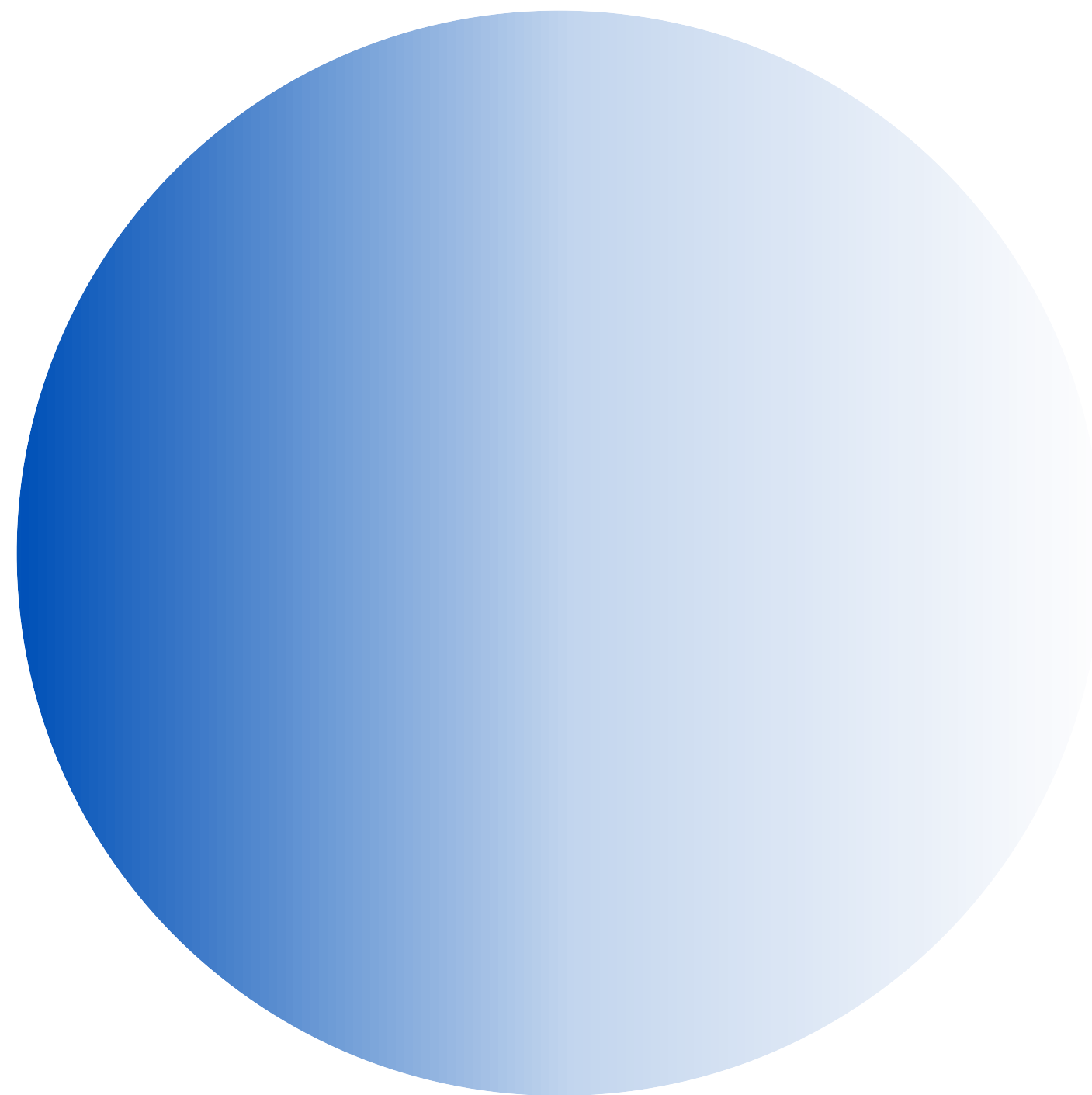
MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Výsledky/ hodnocení pilotáže indikátorů kvality

Jiří Kohout, Markéta Kateřina
Holečková, členové PS

4.11. 2025 v Praze

Nástroje efektivity sociálních služeb





Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Obsah

- Na co navazujeme?
- Proces tvorby indikátorů
- Pilotáž
- Předběžné výsledky analýzy dat včetně závěrů
- Perspektivy – co tedy dál?



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Kontext indikátorů kvality sociálních služeb

VÝCHODISKA

ÚČEL

CÍLE



Východiska

- Vytvořením indikátorů kvality a jejich implementací v praxi jsou naplňovány obecné cíle rozvoje kvality sociálních služeb, stanovené v dlouhodobých strategických dokumentech České republiky.
- Ve **Strategii sociálního začleňování 2021–2030** je stanoven požadavek na vytvoření nástrojů pro kontinuální sledování kvality služeb.
- **Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025** uvádí, že požadavky na kvalitu je nutné upravit tak, aby byly doložitelné, kontrolovatelné, srozumitelné a objektivní.
- Tyto požadavky jsou **základním impulsem a východiskem** pro tvorbu indikátorů kvality.
- *V letech 2019–2022 v rámci projektu Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb realizován výzkum hodnocení kvality sociálních služeb, zjišťována vnímaná důležitost jednotlivých domén a preference k jejich zařazení do standardů kvality z pohledu veřejné správy, poskytovatelů a klientů. Detaily např. v článku Šiška et al. Závažnost hodnocení kvality v sociálních službách z perspektivy různých aktérů (Sociální práce, 2023, č. 3, s. 27).*



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Východiska

Při tvorbě indikátorů jsme vycházeli z řady dokumentů, které se metodami měření kvality nebo procesů nastavení indikátorů kvality zabývají, např.:

- Kvalita výkonu sociální práce očima sociálních pracovníků
- PŘÍRUČKA pro práci s indikátory kvality v sociálních službách (APSS)
- Principy, požadavky, vodítka (návrh nadstavbového modelu kvality/MPSV)
- 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**



Účel

- **Dát pozornost kvalitě a nadchnout pro ni.**
- **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.**
- Předpokládá se, že informace potřebné k vyhodnocení jednotlivých indikátorů bude každý poskytovatel sociálních služeb zadávat do jednotného informačního systému, a to 1x ročně.
- Následně bude validita těchto informací ověřována v rámci inspekce kvality sociálních služeb.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Co jsme vytvořili?

Indikátory kvality
sociálních služeb

Metodické listy
(popis
jednotlivých
indikátorů)

Metodika pilotního
ověřování
indikátorů kvality
sociálních služeb



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Charakteristiky indikátorů

Hlavními charakteristikami indikátorů kvality je, aby byly snadno **zjistitelné, srozumitelné** a **nezatěžující/výstižné**.

Co znamená zjistitelné?

Co znamená srozumitelné?

Co znamená nezatěžující/výstižné?



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Skupiny indikátorů

Celkem vzniklo 20 indikátorů rozdělených do 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



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Cíle

Hlavní cíle:

- I. Posouzení proveditelnosti a náročnosti (časové, personální, finanční) při sbírání údajů o kvalitě sociálních služeb prostřednictvím indikátorů kvality.**
- II. Posouzení potenciálu indikátorů pro zlepšování kvality.**

Dílčí cíle:

1. Vyhodnocení vlastností indikátorů pro sběr dat (například srozumitelnost, výstižnost a zjistitelnost)
2. Vyhodnocení indikátorů jako nástrojů měření (jejich validita a spolehlivost)
3. Ověřit nároky na zjišťování indikátorů na straně poskytovatelů
4. Ověřit, zda poskytovatelé indikátory jednotně chápou
5. Identifikace problémů a rizik
6. Ověřit, zda a čím jsou způsobovány případné chyby a zkreslení
7. Průběžné provádění změn v indikátorech na základě informací z pilotáže



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Obsah a průběh pilotního ověření indikátorů

- Rozsah a výběr vzorku
- Zkrácená a úplná pilotáž
- Zdroje podkladů
- Místní šetření



Rozsah vzorku, dva způsoby pilotáže

Celkem 33 druhů sociálních služeb (4 trsy – péče vs. prevence, pobyt vs. ambulantní+terénní) dle 108/2006 Sb. plus 2 specifické druhy (CDZ, OSP). Od každého pro pilotáž 1 služba, celkem 35. Kvůli kapacitám úplný proces u dvou z každého trsu plus obou specifických, u ostatních zkrácený. Dále pseudonáhodný výběr z registru se zohledněním následujících znaků: region, město vs. venkov, velikost poskytovatele.

Zkrácený pilotní proces	25
Úplný pilotní proces	10



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Zkrácená pilotáž

Sebehodnocení poskytovatele

- **Vyplnění** *Sebehodnotícího dotazníku a hodnotící zprávy*
- **Součástí** sebehodnocení je také shromáždění, evidence a zaslání podkladů
- **Plánovaný termín: do září 2025**



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Úplná pilotáž

- 1. Sebehodnocení poskytovatele**
- 2. Příprava místního šetření**
- 3. Místní šetření**
- 4. Závěrečné hodnocení**
- 5. Hodnotící zpráva**



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Tři zdroje podkladů

Sebehodnotící
dotazník a
hodnotící zpráva

Metodické listy:
Důkazy k
hodnocení
indikátorů

Podklady na
vyžádání
hodnotitelů



Sebehodnotící dotazník a hodnotící zpráva

Informace o zařízení

(název, druh, ID, datum atp.)

Výsledky hodnocení jednotlivých indikátorů

(ANO x NE, procento, číselná hodnota)

Zpětná vazba k indikátoru

(srozumitelnost, vypovídací hodnota, náročnost)

Hodnocení v případě místního šetření

(indikátor OK?, podklady, komentář hodnotitelů)



Metodický list – důkazy k hodnocení

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



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Další podklady na vyžádání hodnotitelů

Mohla vzniknout potřeba upřesnit, vysvětlit či lépe podložit některé vstupy poskytovatelů uvedené v sebehodnotící zprávě → komunikace mezi realizačním týmem a poskytovatelem, dovysvětlení, upřesnění, doložení dalších podkladů a to i v rámci zkrácené pilotáže. Časově náročné, ale nutné ke zvýšení validity pilotáže a lepšímu pochopení procesů.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Zjišťování stavu – obsah a metody

Studium předložených podkladů:

Jedná se o podklady předložené na místě při místním šetření. Veškeré použité podklady jsou uvedeny v závěrečné Hodnotící zprávě.

Rozhovor se zástupci poskytovatele:

Jedná se o prezentaci výsledků hodnocení hodnotiteli a závěrečnou diskusi



Zpracování výsledků hodnocení

- A. indikátor byl poskytovatelem vyhodnocen správně,
- B. indikátor byl poskytovatelem vyhodnocen nesprávně,
- C. indikátor nelze hodnotit, poskytovatel nepředložil potřebné podklady a informace,
- D. indikátor nelze hodnotit, je špatně nastaven, není v silách poskytovatele získat potřebné podklady a informace

A to vše do hodnotící zprávy.



Výstupy a výsledky pilot. ověření indikátorů

Zatím předběžné, data shromážděna na konci října, bude vyžadovat hlubší analytickou práci. Zde zaměření na:

- základní charakteristiky indikátorů (srozumitelnost, čas, validita apod.)
- vliv formátu dat na hodnoty (různé datové formáty u indikátorů)
- korelace mezi odpověďmi
- externí validaci (míra shody mezi hodnotící zprávou a místním šetřením v případě úplné pilotáže)



Zákl. charakteristiky – zjistitelnost, srozumitelnost

Zjistitelnost průměrně 71 %, ale značný rozptyl od 7 po 93 %. Minimální u SZ oblasti (zdravotní služby většinou neposkytovány), pod 50 % i u míry naplňování cílů a řešení stížností. Nejlepší hodnoty: nastavení pravidel, organizační a personální zajištění.

Srozumitelnost průměrně vysoká (průměr 4,24 z 5 bodů), nejnižší (3,8 – 3,9 bodu) u vyhodnocení porušení práv klientů a bezpečí (předcházení rizikovým situacím), nejvíce (4,66) u spokojenosti klientů se službou a seznamováním zaměstnanců s cíli a posláním služby (4,64).



Zákl. charakteristiky – validita, čas, lidé

Validita nižší hodnoty než u srozumitelnosti (průměr 3,71 z 5 bodů, větší rozptyl dat). Nejnižší u předcházení rizikovým situacím (3,04) a efektivity ve smyslu dosahování výsledků (3,21), naopak nejvyšší u seznamování pracovníků s právy klientů (4,2).

Časová náročnost na vyhodnocení indikátoru – v průměru mezi 30 a 60 minutami, nejnáročnější jednoznačně míra naplňování cílů spolupráce klientů (typicky 3 hodiny, mnoho neodpovědělo vůbec), obecně menší časová náročnost u formátu ANO x NE.

Personální zátěž byla jednoznačně největší u sociálně-zdravotních indikátorů (ale minimum odpovědí), dále u indikátorů vyžadujících dodatečné šetření (procento klientů pokládajících službu za bezpečnou, úplnost výstupu procesu individuálního plánování) s průměrně zapojenými 4 pracovníky. Menší počet (typicky 2) u otázek formátu ANO x NE.



Vliv formátu dat

8 indikátorů ANO vs. NE. U nich vysoký podíl odpovědí (téměř 93 %) a v naprosté většině ANO (téměř 95 %, nikde pod 90 %, dvakrát 100 %).

8 indikátorů procentuálně (nepočítány 2 za SZ pomezí). Tam jen 60 % odpovědí, průměrné výsledné procento cca 73 %.

Extrémně vysoká korelace mezi podílem odpovědí a podílem kladných (ANO, procento) – hodnota 0,8.

Tj. tam, kde většina odpovídá, velmi „kladné“ výsledky (ale co externí validace?), tam, kde ne, výsledky podstatně horší. *Interpretace?*
Korelace neznamená kauzalitu...



Vzájemné korelace (validita, čas, lidé atd.)

Časová náročnost minimálně koreluje s validitou či srozumitelností, výrazněji (hodnota přes 0,2) koreluje s počtem zaměstnanců zapojených do zjištění (tj. čas požírá zapojení lidí, ne samotná podstata indikátoru). Častý komentář: „Časově náročný byl pouze sběr dat.“ popř. „Dát dohromady všechny dokumenty“, méně často „Vyznat se v indikátoru“

Srozumitelnost výrazně koreluje s deklarovanou validitou (koeficient téměř 0,4), tj. „čemu rozumím, je pro mě zároveň validní“, naopak nekoreluje se zjistitelností indikátoru.



Externí validace (místní šetření)

U 10 poskytovatelů, tj. ověření max. 200 hodnot indikátorů (ale 28 % poskytovateli neuvedeno).

Z provedených ověření:

58 % vyhodnoceno správně, 17 % nesprávně, 20 % nelze hodnotit (nedodány podklady), 5 % nelze hodnotit (nevhodně nastaven)

Nejhorší zavedení systému řízení kvality (6 z 10 nesprávně). Obecně mnohem častější nesoulad u indikátorů ANO vs. NE (často poskytovatel ANO, hodnotitel NE či nedodány podklady).

U procentuálních menší podíl nesprávně (10 %), ale velmi často nelze hodnotit (30+10 %)



Hlavní výstupy a výsledky

Výstupy

- Sebehodnotící dotazník a hodnotící zpráva

Výsledky

- Podněty od poskytovatelů k indikátorům kvality sociálních služeb, procesu jejich hodnocení a ověřování (*zjištěn problém s prací s cílem spolupráce*)

Využití

- Úprava prvního návrhu indikátorů kvality sociálních služeb (*datový formát?*), metodiky jejich hodnocení a ověřování



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Děkujeme za pozornost!