



Podpora rozvoje  
Olomouckého kraje



## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU PRO POSKYTOVATELE v rámci projektu „Benchmarking poskytovatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji“

Dotazník vyplnilo celkem 56 osob.

### KOMENTÁŘE A ODPOVĚDI

#### 1. Zapojení poskytovatelů do projektu:

**Pracoval/-a jste v některé PS v rámci projektu „Benchmarking poskytovatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji“?**

Pokud ano, co Vám to dalo a vzalo? Pokud ne, měl/-a byste zájem být zapojen/-a do činnosti PS v dalším období?

**V pracovních skupinách projektu bylo zapojeno 52 % dotázaných.**

#### Co práce v PS poskytovatelům dala a vzala:

- Možnost podílet se na specifikaci dat (upřesnění konkrétních problémových oblastí)
- Byla dobrá spolupráce, oceňuji možnost podílet se na změnách v aplikaci.
- Dalo mi to vhled do metody, možnost uplatnit vlastní připomínky, nevzalo nic.
- Zkušenosti ostatních organizací, zavedení systému pro všechny.
- Zájem pokračovat ano, práce ve skupinách je jistě dobrá, z mého pohledu by zasloužila i větší časovou dotaci.
- Lepší proniknutí do problematiky.
- Pocit aktivity, možnost drobně ovlivnit proces. Rozhodně bych chtěl být nadále účasten dalšího rozvoje projektu.
- Ujednání si pojmů a přístupu ve sběru dat.
- Seznámení s metodou, naději, že při dalších žádostech na OK nebudeme vypisovat vše a snad i pro práci naší využití výstupů při porovnávání s jinými poskytovateli sociálních služeb (koláče, grafy) např. pro materiály KPSS.
- Dalo: Informace o službách a jiných zařízeních. Vzalo: Potřebný čas hlavně sběr v období léta a podzimu.
- Seznámení se s projektem, výměna zkušeností v rámci PS, vyjasnění požadovaných kategorií sběru dat, metodiky.
- Rozšíření přehledu o službě.
- Možnost porovnávání jednotlivých služeb mezi sebou. Benchmarking = dobrá metoda.
- Doufám, že se vytvořil dobrý nástroj pro měření efektivity a ekonomičnosti práce.



- Vzalo čas. Více dalo - komplexní a objektivnější obraz o organizaci, ve které pracuji, současně srovnání s dalšími poskytovateli soc. služeb.
- Dalo: Uvedení do problematiky, možnost ovlivnit výběr relevantních ukazatelů; vzalo: čas
- Jednotlivé schůzky mi vzaly čas. Dalo mi to zkušenost poznat i jiné poskytovatele služeb (+ jejich zaměření - typ služeb) Seznámení se s novým nástrojem sběru dat.

## 2. Metodika sběru dat

Měli jste ve vaší organizaci nějaké problémy se sběrem dat?

*Pokud ano, s čím konkrétně? Co by vám pomohlo?*

### **Problémy se sběrem dat: 32 % dotázaných.**

#### **Nejčastější problémy:**

- Vzdělávání zaměstnanců - počet hodin vzdělávání u pracovníků, kteří mají úvazek rozdělen na více služeb.
- Museli jsme rozúčtovat data za rok 2008, protože jsme registrováni od 12/2008 a nastavit procesy v organizaci, abychom sledovali všechna data, která vyžaduje aplikace.
- Termín se shodoval s termínem žádosti o dotaci 2010! Prosím o termín alespoň 2 měsíce dopředu!
- Poskytujeme sedm služeb, které se prolínají - rozdělení požadovaných informací na jednotlivé služby bylo někdy nadlidské a časově velmi náročné.
- Některá kritéria naše organizace neviduje, budou nutné změny v evidenci, ale má to smysl.
- Zejména v provozní části (služby). Konkrétně rozepsání počtu uživatelů a hodin a jednotlivých druhů služeb. Důvodem byl program, který vykazoval chybné statistiky.
- Rozdíl mezi naší evidencí např. uživatelů a kritérii pro sběr dat v rámci projektu benchmarking.
- Některá data jsme nebyli schopni dodat v termínu.
- Kontakty - klienti - počet zakázek - jejich počet. Není jednotné - zatím.
- Nežjišťovali jsme všechny kategorie, které bylo třeba vyplnit.
- Vyhledávání potřebných údajů, které se, ale vyřešily a vysvětlily po telefonu s p. Kocourkem (ochotný)
- Rok 2007 méně podkladů.
- Počítání jednotlivých úkonů v péči za celý rok.
- Organizace neměla např. spočítány některé údaje - podrobné - o svých uživatelích (např. jsou-li z obce - mimo obec) - za rok 2009 již, ale nebude problém.
- Problém nám tvořili data týkající se mezd a k tomu příslušných souvisejících kolonek.
- Termín předání - dostatečný předstih. Jednotlivé služby - náklady - výnosy - rozdělení.
- Lepší načasování sběru dat, jednodušší vysvětlení požadovaných údajů.



Podpora rozvoje  
Olomouckého kraje



- Dopočítat se počtu kontaktů, intervencí, aktivit, které jsme za uplynulý rok udělali. Trošku jsme měli problém pochopit, co má být přesně vyplněno. Zpřesnit agendu podle jednotlivých typů soc. služeb (což se stalo)

### 3. Práce se softwarovou aplikací:

**Měli jste ve vaší organizaci nějaké problémy se softwarem?**

Pokud ano, s čím konkrétně? Co by vám pomohlo?

### **Problémy se softwarem: 12, 5 % dotázaných**

#### **Nejčastější problémy:**

- Výpadky, ztráta dat. Ze strany odb. konzultantů - výborný servis, ochota (p. Kocourek)
- Jednotný vstup za poskytovatele - náhled na všechny služby z jednoho účtu (máme čtyři) a jejich kompletní analýza.
- Možnost importu a exportu dat - ve formě MS excel (možnost zálohovat - do souboru mimo systém sw)
- Mělo být, že veškeré údaje jsem opravdu odeslala - ověření - zpětná vazba.
- Já osobně ne, ale paní vedoucí vyplnila 2 x data za rok 2008 a někdy se jí to neuložilo, když jsem to uložila do systému na svém PC, tak bylo vše OK, možná by bylo dobré definovat jaký software je k tomu za potřebí - jaký PC s programy + nastavení na netu)
- Jednou se nám spustila starší verze benchmarkingu, ale to jsem s paní Kotěšovskou vyřešila po telefonu.

### 4. Další aktivity po skončení projektu

**Uvítal/-a byste společná pracovní setkání poskytovatelů jednotlivých, případně vybraných druhů soc. služeb s pracovníky KÚ nad dotazy ohledně legislativy, jejich případných novel, provádění inspekcí, apod.**

Pokud ano, dokázal/-a byste sám/sama definovat oblasti, které by vás nejvíce zajímaly?

Pokud ano, chtěl/-a byste při takovýchto setkání mít prostor pro výměnu poznatků a zkušeností z praxe s ostatními poskytovateli sociálních služeb?

### **Zájem o další aktivity: 93 % dotázaných**



Podpora rozvoje  
Olomouckého kraje



## Největší zájem je o tyto oblasti:

- Legislativa, novely
- Inspekce
- Dotace
- Využitelnost příspěvku na péči uživateli v zákoně + následné kontroly.
- Podpora rozvoje dalších potřebných služeb, síťování služeb v rámci okresů.
- Ráda bych získala další dovednosti při práci s aplikací pro vytváření vlastních analýz a využití jako nástroj pro další plánování.
- Financování; obecně - komunikace mezi poskytovatelem a zřizovatelem, lepší spolupráce; informovanost o plánovaných akcích a krocích zřizovatele.
- Vyřizování příspěvků na péči; vzdělávání v soc. službách.
- Provádění inspekcí, naplňování standardů, spolufinancování IPOKu a MPSV - především oblast služeb soc. prevence.
- Téma rozvoje a transformace a další využití dat.
- Metodika pro jednotné poskytování služeb, problematika vzniklá při poskytování služeb.
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Informovanost o využití výstupů benchmarkingu na KÚ (analýzy, využití při dotačním řízení) využití dat při plánování rozvoje sociálních služeb.
- Možnosti plánování - rozvoje, efektivita resortu.
- Terénní práce v lokalitách ohrožených soc. vyloučením, legislativa a aplikace SQSS u TP a NZDM
- Možnosti financování SAS pro seniory a pro osoby se ZP, SAS pro rodiny a děti.
- Další sběr - rok 2009 atd.
- Jak přesně se budou tato data zohledňovat k dotacím a inspekcím, zajímaly by mě výše uvedené otázky.
- Máme registrovanou pečovatelskou službu a skutečně uvítám aktivní účast na jednání "co s odběrateli obědů", = kastrůlkáři, nemají příspěvek na péči, ale služba je pro ně NEPOSTRADATELNÁ.
- Standardy kvality a jejich zavádění do praxe, využití v praxi, konkrétně individuální plánování, následky "průšvihů" a dodržování standardů - př. Klient pobytové SS jde na vycházku (je nesvéprávný a vycházka není právní úkon), opije se v hospodě (štamgasti mu nalijí) je zraněn/udusí se zvratky, bude postihován personál - PROČ ? Přece nic nezanedbali. Poskytovatel SSL nemá tolik personálu, aby zajistil doprovod každému, navíc klientovi vycházku nemůže zakázat...
- Setkávání "všech" poskytovatelů nejen krajských organizací.

**68 % dotázaných odpovědělo kladně na výměnu poznatků zkušeností a praxe s ostatními poskytovateli.**