

State of Israel

Ministry of Social Affairs and Services
Senior Division for Research, Planning and
Professional Training

Výsledky měření v sociálních službách v Izraeli

Konference efektivity a sociálních služeb
Praha, duben 2013



Výstupy orientované na management a praxi v sociálních službách (OOMPH)

Prezentace izraelské iniciativy

Yekoutiel (Couty) Sabah

Ředitel, vedoucí oddělení pro výzkum, plánování a odborné
přípravy



Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb

- Řeší řadu sociálních otázek (*starší osoby, osoby se zdravotním postižením, děti v ohrožení, dysfunkční rodiny, přistěhovalce, drogově závislé, mladistvé delikventy...*)
- 20% izraelských domácností
- Lokální oddělení jako primární poskytovatel osobních sociálních služeb v souladu se zásadami ministerstva
- Oddělení sociálních služeb (SSD's) zaměstnává především certifikované sociální pracovníky



OOMPH Vize

Neustále zlepšování sociálních služeb v Izraeli prostřednictvím pokračujícího self-monitoringu výsledků programových manažerů a odborníků.



Souvislosti

- Fiskální omezení: "Potřeba udělat více s méně prostředky"
- Neschopnost efektivní supervize
- Dopad hnutí New Public Management
- Vstup Izraele do OECD (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj)
- Komplexní měření výkonosti a iniciativy PMO (program management office)
- Praxe založená na evidenci orientované v sociální práci (ale omezené místním hodnocením programu)



Souvislosti (Ctd.)

- Zvýšení (pomalé) průniku ICT (informační komunikační technologie) do sociálních služeb
- Omezené výsledky měření ve správních databázích
- Téměř žádný ukazatel založený na rozdělení rozpočtu
- Prakticky žádný formální a praktický výcvik ve výstupech měření
- Skepticismus ohledně získání výstupů měření v sociálních službách
- Relativní náklady v malé zemi



Fáze 1: Pokus a vzdělávání

Principy:

- Výstupy měření jsou pouze pro vzdělávání a zlepšování
- “Dělej co kážeš”: Centrála začne jako první a ostatní oddělení se pak účastní
- Jednotlivá oddělení si mohou zvolit program, který se bude vyhodnocovat
- Jednoduché a jednotné terminologie
- Obsáhlé konzultace k dispozici
- Průhlednost a vzájemné učení
- Strukturovaný jednotný proces



Fáze 1: Pokus a vzdělávání

postup:

1. Rozhodnout se pro účast v podnětu
2. Zvolit program pro měření
3. Formulovat logický model programu
4. Sestavení plánu pro měření
5. Nasbírat data
6. Analyzovat data
7. Vyvozovat závěry pro zlepšení

Poradenství



Fáze 1: Úspěchy

- Úspěšné zahájení a částečná realizace 38 pilotních programů
- Zvýšení uznání a důležitosti OOMPH a jeho výhody
- Rozsáhlé přijetí terminologie
- Počáteční rozvoj vnitřních kompetencí v OM
- Poučení pro další rozvoj



Fáze 2: Směrem k institucionalizaci

Principy:

- Realizace „jádrových“ programů
- Realizační příručka
- Modulové školení
- Poradenství šité na míru a další dostupné poradenství
- Úložiště pro nástroje měření
- Moratorium na stanovení konkrétních cílů
- Součinnost s jinými snahami o zlepšení správy
- “Pole” realizace: centrální čtvrt’ DSS’s



Fáze 2: Úspěchy

- Měření zahájeno v 21 základních programech
- Rozsáhlé uplatnění zásad
- Významný pokrok v podnětné části
- Významné poučení pro třetí Fázi



Fáze 3: Zásady které mají být implementovány

- Systematické součinnosti týkající se řízení
- Začlenění OOMPH do strategických plánovacích procesů
- Výsledky stanovené školícím se týmem manažerů, vedoucími a terénními pracovníky
- Z konkrétních programů na určité cílové skupiny
- Obecná OOMPH počítačová infrastruktura
- Trvalé poradenství (na míru klientovi)



Shrnutí ...

Předpisy

OOMPH

Výsledky převážně stanovené řediteli a vedoucími

Výsledky převážně stanovené praktiky na všech úrovních

Externí monitorování

Sebekontrola

Kontroly a sankce

Vzdělávání a zlepšení

Důkazy založené na politice a praxi

Uznání významu praktické moudrosti

Realizace

Vynalézavost

**‘Není zde nic co vláda nenávidí více než být
dobře informována, protože to dělá proces
rozhodování mnohonásobě komplikovanější a
složitější.’** John Maynard Keynes



**‘Ne vše, co se počítá se dá spočítat, a ne vše
co se dá spočítat se počítá.’** Albert Einstein

