

# **Niezależny przegląd inspekcji, kontroli i regulacji (NPIKR) – streszczenie raportu z analizy zaproszenia do składania uwag**

## Spis treści

<b>Streszczenie .....</b>	<b>3</b>
Zaproszenie do składania uwag dotyczących Niezależnego przeglądu inspekcji, kontroli i regulacji (NPIKR).....	3
<b>Kluczowe ustalenia według tematów .....</b>	<b>3</b>
Temat 1 – Podejście zorientowane na osobę.....	3
Temat 2 – Co wymaga inspekcji, kontroli i regulacji? .....	4
Temat 3 – W jaki sposób należy przeprowadzać inspekcję, kontrolę i regulację? .....	6
Temat 4 – Skąd będziemy wiedzieli, że systemy działają? .....	8
Temat 5 – Jak systemy inspekcji, kontroli i regulacji wspierają pracowników?.....	10

# Streszczenie

## Zaproszenie do składania uwag dotyczących Niezależnego przeglądu inspekcji, kontroli i regulacji (NPIKR)

We wrześniu 2022 r. rząd Szkocji ogłosił Niezależny przegląd inspekcji, kontroli i regulacji (NPIKR). Na stanowisko przewodniczącej NPIKR wyznaczono Sue Bruce, a wiceprzewodniczącym został Stuart Currie.

Przewodnicząca NPIKR zadeklarowała swoje zobowiązanie do zaangażowania interesariuszy w przeprowadzenie przeglądu, w tym do uwzględnienia osób posiadających przeszłe i obecne bezpośrednie doświadczenie z tym związane. Program zaangażowania interesariuszy został przeprowadzony w terminie od października 2022 r. do stycznia 2023 r. i obejmował dwa kluczowe elementy: zaproszenie do składania uwag oraz serię wydarzeń związanych z zaangażowaniem interesariuszy (dalej określanych jako „wydarzenia”). Oba elementy programu koncentrowały się na pięciu kluczowych tematach.

Łącznie na zaproszenie do składania uwag uzyskano 100 odpowiedzi: 60 od organizacji i 40 od osób fizycznych. Wiceprzewodniczący przeprowadził łącznie 20 wydarzeń, z których 7 to wydarzenia związane z fizycznym uczestnictwem, zorganizowane w różnych miejscach w Szkocji, natomiast pozostałe 13 wydarzeń to wydarzenia online. We wszystkich wydarzeniach uczestniczyło łącznie 130 przedstawicieli organizacji i 19 osób fizycznych.

Niniejszy rozdział raportu zawiera streszczenie kluczowych zagadnień poruszanych w ramach programu zaangażowania interesariuszy. Bardziej szczegółowe informacje przedstawiono w poszczególnych rozdziałach głównej części raportu.

W wyniku zaproszenia do składania uwag oraz przeprowadzenia wydarzeń, a także w różnych grupach respondentów zidentyfikowano kilka kluczowych tematów. W wielu przypadkach w odniesieniu do każdego z pięciu rozpatrywanych tematów respondenci zgłaszali te same kwestie. Listę zadanych pytań przedstawiono w Załączniku nr 2 do Raportu z analizy zaproszenia do składania uwag.

## Kluczowe ustalenia według tematów

### Temat 1 – Podejście zorientowane na osobę

- Niektóre osoby, które odpowiedziały na zaproszenie do składania uwag oraz uczestniczyły w wydarzeniach, mówiły o podejściu zorientowanym na osobę, natomiast inne osoby mówiły o podejściu kierowanym przez osobę. Uznano, że podejście kierowane przez osobę bardziej angażuje

ludzi, a niektórzy respondenci preferowali to określenie

- Najczęściej wymienianym tematem była praca z ludźmi posiadającymi przeszłe lub aktualne bezpośrednie doświadczenie pozwalające na przekazanie ich wiedzy i wsparcie w ten sposób procesów inspekcji i regulacji. W tym celu niezbędne jest uczestnictwo ludzi w podejmowaniu decyzji oraz to, aby byli oni centralnym elementem systemów inspekcji, kontroli i regulacji. Ważne jest, aby ich zaangażowanie było sensowne. Zapewnienie uwzględnienia osób posiadających określone potrzeby w zakresie opieki i wsparcia wymagałoby użycia różnych kanałów komunikacji oraz sposobów prowadzenia interakcji.
- Duża mniejszość<sup>1</sup> respondentów opowiadała się za bezpośrednim uczestnictwem osób posiadających bezpośrednie doświadczenie we wspólnym projektowaniu narzędzi służących zaangażowaniu oraz opracowaniu ram inspekcji. Obejmuje to takie obszary, jak ustanawianie standardów oraz formułowanie pytań, które osoby te same zadawałyby w ramach procesów inspekcji.
- Podczas wydarzeń powszechnie zalecano podejście wiążące się z budowaniem relacji lub budowaniem partnerskiej współpracy w celu zwiększenia uczestnictwa ludzi.
- W odniesieniu do sposobów komunikacji z osobami posiadającymi przeszłe lub obecne bezpośrednie doświadczenie padały pozytywne uwagi dotyczące użycia metod jakościowych (np. paneli lub warsztatów).
- Inne sposoby umożliwiania uczestnictwa obejmowały wykorzystanie niezależnych rzeczników zapewniających wsparcie i wskazówki oraz stosowanie w dokumentach bardziej przyjaznego języka. Zgłaszano obawy co do postrzeganego braku dostępu do usług rzecznictwa oraz brak informacji czy edukacji na temat tego, czego należy oczekiwać od służb opiekuńczych.

## **Temat 2 – Co wymaga inspekcji, kontroli i regulacji?**

- Większość respondentów wyraziła opinię, iż obecnie istnieją usługi niepodlegające inspekcji, kontroli i regulacji, które powinny zostać objęte tymi procesami (pytanie nr 2). Osoby, z którymi przeprowadzono konsultacje, wskazały szeroki zakres usług, ale tylko kilka z nich zostało wskazywanych wielokrotnie (pytanie nr 2a). Najczęściej wskazywano na usługi świadczone przez asystentów osobistych (PA), jednak kilku respondentów sprzeciwiało się dodatkowej ocenie asystentów osobistych, gdyż mogłaby ona zniechęcić ich do podejmowania się tej roli. Jako usługi wymagające dodatkowej kontroli wskazano także nierejestrowane usługi wsparcia w ramach opieki społecznej, które nie podlegają wymaganiom regulacji. Podano przy tym różnorodne przykłady.

- Na pytanie o to, dlaczego usługi te powinny podlegać inspekcji, kontroli i regulacji (pytanie nr 2b), duża mniejszość respondentów odpowiedziała, że wszystkie usługi powinny podlegać temu samemu poziomowi inspekcji, kontroli i regulacji po to, aby zapewnić spójność obowiązujących standardów oraz wysoką jakość opieki.

---

1 „Duża mniejszość” oznacza pogląd wyrażony przez 25% do 50% respondentów w odpowiedzi na pytanie. Wyjaśnienia innych użytych tu terminów dotyczących ilości znajdują się w sekcji dotyczącej metodologii.

Wyrażono także opinię, że doprowadziłoby to do poprawy standardów opieki oraz wsparcia osób korzystających z opieki społecznej. Respondenci przewidywali, że dodatkowa inspekcja lub regulacja pomogłaby w doskonaleniu i zachęcałaby do stosowania najlepszych praktyk w ramach różnych usług. Kolejną wskazywaną zaletą była poprawa bezpieczeństwa.

- Za organizację najbardziej odpowiednią do wzięcia odpowiedzialności za przeprowadzenie inspekcji, kontroli i regulacji (pytanie nr 2c) uznano Inspektorat Opieki. Podmiot ten odpowiada za jakość świadczonej opieki oraz doskonalenie w zakresie różnych konkretnych usług. Mniejszy odsetek respondentów sugerował inne podmioty, które powinny być odpowiedzialne, np. pracodawców i podmioty świadczące usługi opieki społecznej (w charakterze podmiotu zaangażowanego), Szkocką Radę Usług Społecznych (SRUS) (np. w zakresie możliwości zatrudnienia osób) oraz rząd Szkocji.

### **Temat 3 – W jaki sposób należy przeprowadzać inspekcję, kontrolę i regulację?**

- Opinie na temat tego, czy ten sam regulator powinien prowadzić inspekcję wszystkich usług (pytanie nr 3), były podzielone i niemal taka sama liczba respondentów udzieliła na to pytanie odpowiedzi pozytywnej co negatywnej. Najważniejszą zaletą wskazaną przez zwolenników tego rozwiązania było to, że zapewni ono spójne i sprawne podejście do regulacji. Inne zalety obejmowały ograniczenie zamieszania co do konkretnych obowiązków. Doprowadziłoby to do efektywniejszego wykorzystania zasobów, chociaż znaczna mniejszość zadeklarowała poparcie dla zaangażowania jednego regulatora, jeśli jego pracownicy będą posiadać szeroki zakres wiedzy specjalistycznej dotyczącej różnych usług.
- Najważniejszym powodem podawanym przez respondentów przeciwnych powierzeniu inspekcji wszystkich usług jednemu regulatorowi było to, że znalezienie jednego regulatora posiadającego odpowiednio rozległą i pogłębioną wiedzę, umiejętności i doświadczenie byłoby zbyt trudne. Respondenci twierdzili też, że zdrowie, praca społeczna i opieka społeczna to różne dziedziny. Jako alternatywne rozwiązanie proponowano udoskonaloną partnerską współpracę pomiędzy różnymi regulatorami.
- Duża większość nie zgodziła się ze stwierdzeniem, że różni regulatorzy powinni odpowiadać za inspekcję i doskonalenie (pytanie nr 4). Respondenci niezgadający się z tym stwierdzeniem jako główny powód podali to, że inspekcja i doskonalenie są ze sobą powiązane. Respondenci wyrazili także przekonanie, że to właśnie inspektorzy byli w najlepszej pozycji, aby oferować wsparcie w zakresie doskonalenia usług związanych z pomocą społeczną, jeśli inspekcje zostały przeprowadzone z pozytywnym nastawieniem. Zaangażowanie więcej niż jednego regulatora mogłoby skutkować przyjęciem różnych priorytetów w zakresie

planów rozwoju i doskonalenia.

- Respondenci popierający zaangażowanie różnych regulatorów twierdzili, że pomoże ono zapewnić doskonalenie (np. wyrażano przekonanie, że doskonalenie następuje pod wpływem różnych czynników, a nie tylko w wyniku inspekcji)
- W kwestii zapewnienia tego, aby procesy regulacji i inspekcji przebiegały w oparciu o zobowiązanie do doskonalenia usługi (pytanie nr 5), respondenci twierdzili, że regulatorzy i inspektorzy powinni współpracować z pracownikami zapewniającymi opiekę społeczną i wsparcie, osobami korzystającymi z opieki społecznej, służbami realizującymi opiekę społeczną oraz innymi organami regulacyjnymi. Respondenci twierdzili także, że konieczne jest pozytywne podejście do inspekcji i doskonalenia, tak aby obniżyć poziom związanego z nimi niepokoju. Zalecano koncentrację na ciągłym doskonaleniu, np. poprzez przekazywanie regularnych informacji zwrotnych oraz prowadzenie regularnych przeglądów i monitorowania. Zalecano też wdrażanie dobrych praktyk oraz finansowanie i zapewnianie odpowiednich zasobów.
- Respondenci podkreślali swoją zgodę co do tego, że regulacja, inspekcja i kontrola powinny skupiać się na ciągłym doskonaleniu usług (pytanie nr 6). Pojawiły się wezwania do określenia jednoznacznych oczekiwań i wymiany dobrych praktyk, jak również ściślejszej współpracy z podmiotami świadczącymi opiekę społeczną i wsparcie. Wzywano też do skupienia się na zaspokajaniu potrzeb osób korzystających z opieki społecznej. Ponownie zgłaszano problemy z zapewnieniem zasobów niezbędnych do realizacji działań doskonalących.
- W przypadku nieprawidłowości w zakresie usługi (pytanie nr 7) respondenci wyrazili potrzebę wdrożenia jasnej procedury zgłaszania problemów, zwłaszcza w odniesieniu do osób korzystających z opieki społecznej.
- Respondenci sugerowali, że należy zapewnić i wdrożyć rozwiązania, jak również podjąć odpowiednie działania i dokonać odpowiednich zmian w celu rozwiązania problemów. Respondenci wyrażali przy tym przekonanie, że wszelkie dochodzenia należy prowadzić na odpowiednim lub proporcjonalnym poziomie, odpowiednio do zgłaszanego problemu. Za istotny aspekt uznano odpowiedzialność, choć zdaniem respondentów należy zapobiegać powstawaniu kultury „szukania winnego”. Uznano, że tam, gdzie jest to możliwe, najlepsze jest podejście koncentrujące się na współpracy w rozwiązywaniu problemów ze służbami świadczącymi usługi pomocy społecznej, jak również terminowe podejmowanie działań naprawczych. Respondenci stanowczo poparli ideę przeglądów prowadzonych po rozwiązaniu problemu w celu wyciągnięcia wniosków, a także wprowadzanie działań zapobiegawczych, aby uniknąć ponownego

występowania tego samego problemu w przyszłości.

- Za podmioty odpowiedzialne za poprawę najczęściej uznawano podmioty świadczące usługi opieki społecznej (pytanie nr 8), gdyż to one były odpowiedzialne za ustalenia i realizację powierzonych im usług. Rządziej wskazywano natomiast kierowników podmiotów świadczących usługi pomocy społecznej. O regulatorach mówiono w kontekście udzielania wsparcia i określania wytycznych. Istotna mniejszość respondentów sugerowała, że określoną rolę odgrywał też szeregowy personel świadczący usługi opieki społecznej, osoby posiadające przeszłe i obecne bezpośrednie doświadczenia (będące źródłem wiedzy niezbędnej do dokonania poprawy) oraz samorządy lokalne.
- Do uczestniczenia we wprowadzaniu udoskonaleń wzywano także osoby zaangażowane w świadczenie usług pomocy społecznej.
- Jako element zapewniający sprawne działanie organów regulacyjnych (pytanie nr 9) najczęściej wskazywano informacje zwrotne ze strony służb i podmiotów świadczących usługi opieki społecznej, natomiast rządziej wskazywano na osoby posiadające przeszłe lub obecne bezpośrednie doświadczenie w tym zakresie.
- Wskazywano na potrzebę otwartości, transparentności oraz komunikacji na temat działań regulatorów (np. przygotowywanie przeglądów i raportów). Sugerowano niezależne kontrole regulatorów, a także potrzebę przekazywania dowodów i danych (np. analizy raportów z inspekcji).

#### **Temat 4 – Skąd będziemy wiedzieli, że systemy działają?**

- Respondenci opisali kilka sposobów zapewnienia tego, żeby ludzie otrzymywali informacje na temat wyników uzyskiwanych przez podmioty świadczące usługi pomocy społecznej potrzebne im do podejmowania decyzji o opiece i wsparciu (pytanie nr 10). Obejmują one dostępne dla wszystkich raporty z inspekcji oraz zrozumiałe wersje i streszczenia w wielu różnych formatach i kanałach. Pojawiały się też propozycje narzucenia podmiotom świadczącym usługi pomocy społecznej obowiązku publikacji i przekazywania najnowszych raportów z inspekcji. Zasugerowano utworzenie jednego publicznego serwisu internetowego zawierającego wymagane informacje. Istniejące serwisy internetowe z takimi informacjami muszą posiadać wyraźne oznaczenia tego faktu i zawierać odniesienia do innych źródeł informacji. W zapewnieniu otrzymywania potrzebnych im informacji pomogłoby też zaangażowanie osób korzystających z pomocy społecznej i ich rodzin. Szeroki zakres informacji został określony jako informacje niezbędne (pytanie nr 11).
- Respondenci opisali także kilka sposobów, w jaki można poprawić gromadzenie i przekazywanie danych (pytanie nr 12). Pojawiały się odniesienia do jednego cyfrowego systemu lub platformy, które miałyby



pomóc w redukcji duplikacji i obciążeń administracyjnych, poprawie spójności gromadzenia danych i usprawnieniu wymogów w zakresie gromadzenia danych i sprawozdawczości. Niektórzy respondenci oczekują przyjęcia krajowej strategii cyfrowej, która umożliwiłaby lepszą komunikację i wymianę informacji. Współpraca w ramach podejmowanych działań oraz zapewnienie dostępu wszystkich użytkowników do danych również pomogłoby w osiągnięciu tego celu.

- Respondenci zgłaszali pewne obawy co do gromadzenia i wymiany danych, np. obecny brak współpracy pomiędzy różnymi systemami informatycznymi, jak również brak finansowania niezbędnego do utworzenia jednego systemu gromadzenia danych.
- Respondenci określili kilka sposobów, w jakie regulacja, inspekcja i kontrola mogłyby wspierać dobre praktyki w przypadku osób korzystających z opieki i wsparcia (pytanie nr 13), osób pracujących w sektorze opieki społecznej (pytanie nr 14), a także podmiotów świadczących usługi opieki społecznej (pytanie nr 15). Wśród nich wymieniono definiowanie, identyfikację i podkreślanie dobrych praktyk oraz większą koncentrację na pozytywnych aspektach, a mniejszą na negatywnych aspektach procesu inspekcji. Wyrażono także oczekiwanie, że inspektorzy będą koncentrować się na rozwoju praktyk bazujących na relacjach oraz wspieraniu pozytywnych wyników poprzez szerzej zakrojoną współpracę z organizacjami i ich wspieranie.
- Respondenci uznali za ważne angażowanie osób korzystających z opieki społecznej oraz ich rodzin we wspólne projektowanie procesów inspekcji, kontroli i regulacji.
- Pojawiły się też postulaty zapewnienia tego, aby szkolenia pracowników świadczących usługi opieki społecznej i wsparcia dawały im umiejętności niezbędne do efektywnego wykonywania ich pracy.
- Sugerowano zmianę kultury prowadzącą do tego, aby inspekcja, kontrola i regulacja były postrzegane jako okazja do refleksji nad wyzwaniem, sukcesami oraz wyciągniętymi wnioskami; stwierdzono też potrzebę większej koncentracji na pozytywnych aspektach.
- Zapewnienie tego, aby podmioty świadczące usługi opieki spełniały wymagania w zakresie szkolenia i zapewniały dostęp do wysokiej jakości szkoleń i ciągłego doskonalenia zawodowego było postrzegane jako ważne dla osób pracujących w sektorze opieki społecznej.
- Pojawiły się postulaty tego, aby regulatorzy i podmioty świadczące usługi opieki w większym stopniu ze sobą współpracowali, a wsparcie było zapewniane w sposób ciągły poza systemem inspekcji. Pomogłoby to w budowaniu dobrych relacji i tworzeniu bardziej pozytywnego obrazu inspekcji, kontroli i regulacji.
- Respondenci wskazywali także na potrzebę spójnego podejścia do

inspekcji, kontroli i regulacji.

## **Temat 5 – Jak systemy inspekcji, kontroli i regulacji wspierają pracowników?**

- Istnieje potrzeba zapewnienia możliwości łatwego zatrudnienia się w charakterze pracownika opieki społecznej i wsparcia poprzez prosty i transparentny proces rejestracji oraz dzięki zrozumiałej informacji o wymaganiach dotyczących dowolnych kwalifikacji. Kilku respondentów wyraziło oczekiwanie większego wsparcia dla pracowników opieki społecznej. Sugerowali oni między innymi dodatkowe środki finansowe mające na celu pomoc pracownikom w uzyskaniu obowiązkowych kwalifikacji oraz wsparcie ze strony podmiotów świadczących usługi opieki społecznej w zakresie szkolenia i uzyskiwania kwalifikacji. Sugerowano także, że podmioty świadczące usługi opieki społecznej powinni mieć obowiązek zapewnienia rejestracji personelu i uzyskania przez niego wymaganych kwalifikacji.
- Wyrażono oczekiwanie większej elastyczności dotyczącej kwalifikacji i ich odpowiedników, z zachowaniem spójnej zgodności z obowiązującymi standardami. Choć respondenci postulowali przyjęcie spójnych minimalnych standardów w całym sektorze opieki społecznej, to pojawiły się też uwagi dotyczące potrzeby proporcjonalności w zależności od wykonywanej pracy / pełnionej roli. Wymogi regulacyjne różnią się między sobą i wyrażano opinie, że bliższa współpraca pomiędzy różnymi regulatorami pomogłaby zwiększyć spójność w tym zakresie.
- Ogólnie respondenci zgodzili się co do potrzeby posiadania przez organizacje i organy regulacyjne systemów angażujących wszystkie osoby pracujące w sektorze opieki społecznej przed, podczas i po zakończeniu procesu inspekcji. Pomogłoby to w poprawie wyników osiągniętych w sektorze oraz w stworzeniu bardziej pozytywnego środowiska pracy, a także zachęciło inne osoby do pracy w tym sektorze. Inspekcja, kontrola i regulacja są postrzegane jako rzeczy ważne i pojawiły się oczekiwania co do większej koncentracji na współpracy, samoocenie i wynikach oraz na dzieleniu się dobrymi praktykami. Pomogłoby to w eliminacji ewentualnych obaw związanych z procesem inspekcji.