







Podsumowanie: Niezależna ocena kontroli, nadzoru i regulacji opieki społecznej w Szkocji: Zalecenia



	Podsumowanie	3
	Temat 1 – Podejście koncentrujące się na ludziach	4
	Temat 2 – Co wymaga kontroli, nadzoru i regulacji?	5
	Temat 3 – Jak należy realizować kontrolę, nadzór i regulację?	6
	Temat 4 – Skąd będzie wiadomo, że systemy funkcjonują prawidłowo?	8
	Temat 5 – W jaki sposób systemy kontroli, nadzoru i regulacji będą wspierać pracowników?	9

We wrześniu 2022 r. rząd Szkocji ogłosił Niezależną ocenę kontroli, nadzoru i regulacji opieki społecznej w Szkocji (Independent Review of Inspection, Scrutiny, and Regulation of Social Care in Scotland [IRISR]). Na stanowisko przewodniczącej IRISR powołano panią Sue Bruce, a na stanowisko wiceprzewodniczącego pana Stuarta Currie.

Nie przyjęto żadnych założeń odnośnie tego, jakie wnioski lub zalecenia powinny z niniejszą Oceną się wiązać, ale przyznano, że obecny system kontroli, nadzoru i regulacji funkcjonuje od dwóch dekad. W tym okresie stopniowo doszło do wielu zmian w opiece społecznej, we współpracy partnerskiej, presji wywieranej na system oraz w kwestii uznania znaczenia, jakie mają poglądy i oczekiwania osób korzystających z usług pomocowych opieki społecznej.

W ostatnich latach pewnej liczbie ocen rozpoznano potrzebę zmian w zakresie opieki społecznej oraz środowiska pomocowego w szerszym sensie. Niniejsza Ocena opiera się na tej wcześniejszej pracy oraz na wyciągniętych na jej podstawie wnioskach. Wszystkie osoby zaangażowane w niniejszą Ocenę mówią wprost, że czas podjąć działania, co jest poparte i zalecane zarówno na podstawie niniejszej Oceny, jak i wcześniejszych.

Najważniejsze w tej Ocenie było, by wysłuchać opinii i poznać doświadczenia wszystkich osób, m.in. tych, które rzadko się słyszy. Ważne było, by zalecenia na podstawie Oceny były proponowane po wysłuchaniu ludzi i uczenia się od nich, co dotyczy w szczególności osób, które świadczą usługi wsparcia w ramach opieki społecznej oraz pozostałych powiązanych służb, np. w domach pomocy społecznej, ośrodkach uzależnień oraz przychodniach rejonowych, oraz osób, które z takich usług korzystają.

W trakcie prac nad Oceną korzystano z pomocy dwóch zespołów doradczych – Niezależnego Zespołu Oceniającego oraz Zespołu Zarządców i Interesariuszy. W obu zespołach były osoby z wcześniejszym i bieżącym doświadczeniem, które oferowały fachową wiedzę, wskazówki oraz wsparcie podczas przygotowywania zaleceń w ramach Oceny.

Oprócz spotkań zespołów przewodnicząca i wiceprzewodniczący zorganizowali ponad 30 spotkań z ekspertami merytorycznymi w sektorze, aby poprzeć wnioski w ramach Oceny.

Temat 1 – Podejście koncentrujące się na ludziach

W kontroli, nadzorze i regulacji opieki społecznej to ludzie muszą być najważniejsi. Sposób realizacji i doświadczania kontroli, nadzoru i regulacji powinien nie tylko obejmować bezpieczną opiekę i wsparcie na wysokim poziomie, ale również zagwarantować, że ludzie będą traktowani z szacunkiem, że pozwoli im się decydować o swoim życiu oraz że będzie się im udzielało pełnych informacji na temat wsparcia, na jakie mogą liczyć.

W ramach Oceny rozmawiano z osobami, które korzystają ze wsparcia opieki społecznej, oraz osobami, które pracują w sektorze. Na ich podstawie wywnioskowano, że osobom tym zależy na systemie kontroli, nadzoru i regulacji, w którym rozumie się i przestrzega praw osób z wcześniejszym i bieżącym doświadczeniem, tworzy się mocne relacje zawodowe, realizuje się procesy znaczącego i inkluzywnego zaangażowania, a przekazywane informacje są dla wszystkich zrozumiałe i dostępne.

Zalecenia związane z tym tematem:

1. Zaleca się, by organy kontroli, nadzoru i regulacyjne konsekwentnie realizowały podejście oparte na prawach człowieka, które stawia ludzi w centrum całego procesu.
2. Zaleca się, by kwestie zaufania, szacunku, relacji, etosu i kultury odgrywały w kontroli, nadzorze i regulacji najważniejszą rolę, co powinno być odzwierciedlone w sprawozdaniach.
3. Zaleca się, by organy kontroli, nadzoru i regulacyjne wyraźnie opisały w sprawozdaniu rocznym, jak realizowały i kultywowały kulturę otwartości i zaufania.
4. Zaleca się, by organy kontroli, nadzoru i regulacyjne odpowiednio dążyły do zachęcenia osób z wcześniejszym i bieżącym doświadczeniem do współtworzenia narzędzi zaangażowania oraz opracowywania ram kontrolnych i regulacyjnych.
5. Zaleca się wdrożenie wzmocnionego systemu, w ramach którego ludzie, m.in. młodzi ludzie z doświadczeniem w opiece, będą pełnili **oficjalną** rolę kontrolerów w procesie kontroli, nadzoru i regulacji. Należy zapewnić dostęp do wynagrodzenia w odpowiedniej wysokości.
6. Zaleca się, by podejście organów kontroli do zaangażowania było elastyczne, inkluzywne i stosowne. Dotyczy to m.in. wygoszparowania wystarczającej ilości czasu na udzielenie odpowiedzi oraz odpowiedniego zorganizowania rozmów z poszczególnymi osobami, członkami rodziny i pracownikami z zapewnieniem spójności i dostępu do informacji.
7. Zaleca się, by ludzie mieli dostęp do niezależnego rzecznictwa, dzięki któremu będą mogli egzekwować swoje prawa, a gdy będzie to konieczne, będą mogli korzystać ze wsparcia w zakresie skarg i procesów eskalacji.

Kontrola, nadzór i regulacja są niezbędnymi elementami zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa osobom, które korzystają z usług wsparcia opieki społecznej. Stanowią one gwarancję dla rodzin, znajomych i nieopłacanych opiekunów, że ich najbliżsi korzystają z usług na wysokim poziomie oraz materiał dowodowy dla osób przydzielających i zapewniających opiekę.

W materiale dowodowym wskazano pewną liczbę usług, które obecnie nie podlegają kontroli, nadzorowi i regulacji. Stwierdzono w nim również luki w zakresie regulacji niektórych grup pracowników świadczących usługi wsparcia w ramach opieki społecznej.

Zalecenia związane z tym tematem:

8. Zaleca się opracowanie współtworzonej i dostosowanej do indywidualnych potrzeb procedury rejestracji Osobistych Asystentów (OA), w której zostaną uwzględnione ich umiejętności i stanowiska, co będzie wiązać się z zapewnieniem im dostępu do szkoleń i rozwoju. Taka procedura powinna **wyraźnie** zapobiegać tworzeniu barier, a w ramach współtworzenia zapewniać odpowiednie możliwości zarówno dla Osobistych Asystentów, jak i ich pracodawców.
9. Zaleca się wprowadzenie powszechnego wymogu uzyskania rejestracji w organie regulacyjnym przez wszystkich pracowników opieki społecznej, odpowiednio do ich stanowisk oraz miejsc pracy oraz, co powinno być warunkiem dołączenia do grona pracowników opieki społecznej.
10. Zaleca się rozszerzenie zakresu kontroli, nadzoru i regulacji na obszary nie będące częścią obecnego systemu, m.in. agencje zapewniające pracowników opieki społecznej, w celu promowania doskonalenia ustawicznego oraz zapewnienia lepszych rezultatów.
11. Zaleca się dalsze tworzenie silniejszych powiązań między organami regulacyjnymi we wszystkich obszarach na terenie Szkocji oraz poza jej granicami w celu zapewnienia wyższego poziomu regulacji, jawności i rozliczania osób świadczących usługi wsparcia w ramach opieki społecznej.
12. Zaleca się poznanie i uwzględnienie najlepszych praktyk organów regulacyjnych w innych krajach, aby zwiększyć stopień jawności i rozliczalności, w szczególności poprzez ustanowienie konkretnego odpowiedzialnego ośrodka rejestracji i kontroli lokalnych pracowników.
13. Zaleca się zweryfikowanie rozporządzeń The Social Care and Social Work Improvement Scotland (Requirements for Care Services) z 2011 r. w celu zapewnienia spójnego, skutecznego i kompleksowego zastosowania postanowień w zakresie kompetencji i reputacji pracowników opieki społecznej w Szkocji.
14. Zaleca się, by szkoccy ministrowie zapewnili odpowiednie warunki nadzoru rynkowego i zrównoważonego rozwoju w sektorze opieki społecznej.
15. Zaleca się ocenę wykazu typów usług opiekuńczych oraz odpowiednich definicji, jak określono w Harmonogramie 12 Ustawy o reformie służb publicznych (Szkocji) [Public Services Reform (Scotland) Act] z 2010 r. pod kątem ich przydatności.

Temat 3 – Jak należy realizować kontrolę, nadzór i regulację?

W trakcie przeprowadzania Oceny uzyskiwano stale informacje, że potrzebny jest sprawniejszy system kontroli, nadzoru i regulacji, który pomoże uniknąć powielania, zwiększyć spójność i który będzie obejmować wszystkie usługi oraz zapewni możliwość świadczenia usług na wysokim poziomie. Kontrola i nadzór mogą być katalizatorem, który umożliwi poprawę sytuacji, a instytucje pomocowe, komisarze i organy regulacyjne powszechnie uznają ich krytyczne znaczenie dla świadczenia bezpiecznych, zwinnych i efektywnych usług wsparcia w ramach opieki społecznej i zdrowotnej.

Zalecenia związane z tym tematem:

16. Zaleca się, by procedury kontroli, nadzoru i regulacji w sposób bardziej pełny uwzględniały doświadczenie danej osoby w zakresie świadczenia usług oraz jej całą pracę pomocową, co ma na celu zrozumienie, prześledzenie i ocenę jej doświadczenia w zakresie wsparcia w ramach opieki społecznej w dłuższym okresie czasu oraz pod kątem ustalenia wywieranego przez nią wpływu.
17. Zaleca się przekazywanie wszystkim osobom, które wymagają wsparcia opieki społecznej, zrozumiałych informacji na temat agencji oraz ich roli, obowiązków i rozliczeń.
18. Zaleca się, by rząd Szkocji współpracował z organami regulacyjnymi w zakresie wyjaśnienia ról i obowiązków poszczególnych organizacji, co będzie miało na celu usprawnienie działań kontrolnych, wyeliminowanie powtarzania kontroli przez różne agencje oraz ograniczanie zjawiska powielania i pomijania. Powinno to obejmować weryfikację bieżących metod przeprowadzania wspólnych kontroli, promowanie częstszej współpracy partnerskiej, wspólnych kontroli oraz większego zaangażowania w kontrolę, nadzór i regulację ze strony osób korzystających ze wsparcia w ramach opieki społecznej.
19. Zaleca się, by kontrolerzy i organy regulacyjne, oprócz wypełniania ustawowego obowiązku identyfikowania niedociągnięć w zakresie poprawy sytuacji przykładali taką samą wagę do identyfikacji dobrych praktyk, możliwości wprowadzania innowacji oraz poprawy sytuacji w całym sektorze.
20. Zaleca się, by w centrum zainteresowania kontroli, nadzoru i regulacji były rezultaty i doskonalenie ustawiczne.
21. Zaleca się, by rząd Szkocji aktualizował i wyjaśniał oczekiwania w zakresie Krajowej Podstawy Wyników (National Performance Framework [NPF]) wobec instytucji świadczących usługi finansowanych ze środków publicznych, w szczególności w odniesieniu do rezultatów usług wsparcia w ramach opieki społecznej.

-
22. Zaleca się, by organ regulacyjny / kontroler miał obowiązek bliższej współpracy z instytucją pomocową w zakresie ustalenia planów działania oraz ram czasowych związanych z zaleceniami doskonalenia ustawicznego, które będą stanowić uzupełnienie wymogów regulacyjnych oraz wytycznych dotyczących poprawy sytuacji.
 23. Zaleca się, by ministrowie szkoccy weryfikowali przepisy prawa, aby mieć pewność, że organy regulacyjne mają wystarczające uprawnienia wykonawcze.
 24. Zaleca się weryfikację wymogu samodzielnej sprawozdawczości, aby dopilnować, że samodzielna sprawozdawczość ma na celu doskonalenie ustawiczne oraz że organy regulacyjne w przypadku zidentyfikowania problemów mają odpowiednie uprawnienia do podjęcia działań.
 25. Zaleca się publiczne przekazywanie, w zrozumiałym i przystępnym sposób, informacji dotyczących zgłaszania zastrzeżeń oraz procedur składania skarg. Takie procedury składania skarg powinny być proste do zastosowania, zawierać opisane w przystępnym sposób szczegóły na temat dróg eskalacji oraz uwzględniać wyraźnie określone następstwa, które mogą m.in. obejmować wypłatę odszkodowania.
 26. Zaleca się, by rząd Szkocji wprowadził odpowiedni nadzór nad realizacją postanowień regulacyjnych odnośnie wsparcia w ramach opieki społecznej oraz rozważył, czy w Szkocji powinny obowiązywać oddzielne ustalenia w tym zakresie.

Temat 4 – Skąd będzie wiadomo, że systemy funkcjonują prawidłowo?

Gdy dane osoby oraz ich rodziny wymagają dostępu do wsparcia w ramach opieki społecznej, w szczególności po raz pierwszy, dochodzi do dużych zmian w ich życiu, które obejmują m.in. pojawienie się nowych osób i zwyczajów. Często wiąże się to z koniecznością zrozumienia wielu informacji, co pozwoli podjąć właściwe decyzje odnośnie tego, co będzie najlepszym rozwiązaniem dla danej osoby i jej rodziny. Często wymaga to również obdarzenia dużym zaufaniem służb, pracowników i organów regulacyjnych. Dla niektórych osób może to być czas pełen trosk, a dla innych okres pełen otuchy i nowych możliwości.

W ramach Oceny ważne było, aby stwierdzić, czy systemy funkcjonują prawidłowo. Rozmawialiśmy z ludźmi o problemach związanych z podejmowaniem świadomych decyzji, zastosowaniem technologii cyfrowych, gromadzeniem danych oraz wspieraniem dobrych praktyk.

Zalecenia związane z tym tematem:

27. Zaleca się, by środki jakościowe były współtworzone przez agencje regulacyjne i osoby z wcześniejszym i bieżącym doświadczeniem, aby zagwarantować, że będą one obejmować elementy usług, które są dla ludzi ważne.
28. Zaleca się, by metoda udostępniania danych była weryfikowana. Najważniejsze osoby w danym procesie powinny mieć dostęp do swoich własnych danych w formie, która pozwala na ich łatwe zrozumienie, co zachęci ich do podejmowania decyzji oraz zaangażowania. Dane te powinny być również wykorzystywane do planowania i poprawy jakości usług, zarówno pod względem strategicznym, jak i operacyjnym.
29. Zaleca się, by dane były wykorzystywane na potrzeby planowania opieki społecznej oraz poszczególnych osób, a rzecznicy mieli do nich dostęp, by podejmować uzasadnione decyzje.
30. Zaleca się weryfikację typu gromadzonych danych oraz ich przeznaczenia, aby zyskać pewność, że gromadzi się właściwe dane z odpowiednich powodów, ze szczególnym naciskiem na dane przydatne do zarządzania wynikami oraz zwiększania jakości usług.
31. Zaleca się, by na potrzeby sposobu wykorzystania i interpretacji rozporządzenia RODO w ustawodawstwie opracować bardziej dostosowane podejście osadzone w odpowiednim kontekście. Zaleca się również ustanowienie grupy ds. zarządzania informacjami, która będzie wspierać efektywne i właściwe wykorzystanie informacji oraz współpracę z należącymi do niej ekspertami.
32. Zaleca się, by świadczący usługi musieli w ramach „obowiązku współpracy” udostępniać dane organom regulacyjnym w sposób właściwy i po równo, co zapewni współpracę i uniknięcie powielania wniosków o przekazanie informacji.
33. Zaleca się ocenę standardów opieki zdrowotnej i społecznej, co będzie miało na celu upewnienie się, że opierają się one na prawach człowieka, etycznym przydziale oraz są skoncentrowane na rezultatach. To na podstawie standardów powinny być kontrolowane, nadzorowane i regulowane usługi wsparcia w ramach opieki społecznej.

Temat 5 – W jaki sposób systemy kontroli, nadzoru i regulacji będą wspierać pracowników?

Jednym z najważniejszych celów niniejszej oceny jest wskazanie i określenie zaleceń, które pozwolą zagwarantować, że dzięki kontroli, nadzorowi i regulacji system zacznie funkcjonować sprawniej dla wszystkich, m.in. osób, które świadczą usługi wsparcia w ramach opieki społecznej. Ocena miała na celu zrozumienie opinii na temat usprawnienia, rozwoju i dalszego wzmocnienia bieżących systemów i ustaleń w sprawie wsparcia pracowników, z korzyścią dla nas wszystkich.

Zalecenia związane z tym tematem:

34. Zaleca się, by ministrowie szkoccy zweryfikowali obowiązujące uprawnienia interwencyjne i wykonawcze stosowane, gdy instytucje pomocowe nie wywiązują się z obowiązku rejestracji pracowników lub nie przestrzegają kodeksu postępowania, oraz rozważyli, kto powinien mieć uprawnienia wykonawcze.
35. Zaleca się, by organy regulacyjne i instytucje pomocowe przeanalizowały, w jaki sposób pracownicy mogą bardziej aktywnie zaangażować się w proces kontroli na zasadach wzajemnego zaufania i szacunku.
36. Zaleca się, by szkoccy ministrowie stworzyli spójny model funkcjonowania pracowników opieki społecznej oparty na zasadach uczciwej pracy oraz promujący zrównoważony rozwój siły roboczej oraz jej ustawiczny rozwój.
37. Zaleca się, by szkoccy ministrowie zweryfikowali wystarczalność, jakość i dostępność zasobów w zakresie szkoleń, rozwoju i doskonalenia.
38. Zaleca się podjęcie działań w celu określenia kwalifikacji uznawanych na poziomie krajowym, odzwierciedlających umiejętności wymagane do pracy w sektorze opieki społecznej, które będzie można przenosić w ramach tego sektora.