

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

Inspekce

jako systém kontroly a podpory v sociálních službách

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Iva Kuchyňková

Vypracovala:

Marie Sáňková

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Inspekce jako systém kontroly a podpory v sociálních službách“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu a informační zdroje uvedené v seznamu.

Brno 27.4.2009

.....

Marie Sáňková

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Ivě Kuchyňkové za profesionální pomoc, vstřícnost a čas, který mi poskytla při psaní bakalářské práce.

Chtěla bych také poděkovat své rodině, manželovi a dětem za morální podporu a dobré rodinné zázemí po celé tři roky studia, spolupracovníkům za toleranci a dalším kolegům v oboru za velmi cenné informace, které mi poskytli.

Marie Sáňková

Obsah

Úvod	6
1. Sociální služby v novodobém vývoji	
1.1. Sociální služba	8
1.2. Poskytovatelé sociálních služeb	9
2. Vymezení základních pojmů	
2.1. Sociální služba	8
2.2. Poskytovatelé sociálních služeb	9
2.3. Základní oblasti sociálních služeb	9
2.4. Formy poskytování sociálních služeb	10
2.5. Zařízení sociálních služeb	10
2.6. Základní činnosti poskytování sociálních služeb	11
2.7. Příspěvek na péči	11
2.8. Standardy kvality sociálních služeb	11
3. Inspekce poskytování sociálních služeb	
3.1. Význam a účel inspekcí poskytování sociálních služeb	12
3.2. Legislativní rámec inspekcí poskytování sociálních služeb	13
3.3. Subjekty inspekcí poskytování sociálních služeb	13
3.4. Vymezení předmětu kontroly inspekcí	14
3.5. Typy inspekcí poskytování sociálních služeb	14
3.6. Personální složení inspekčních týmů	14
3.7. Fáze inspekční činnosti	15
3.8. Popis vlastního procesu inspekce	15
3.9. Hodnocení standardů kvality sociálních služeb	17
3.10. Správní delikty a související sankce	18
3.11. Metodika inspekcí poskytování sociálních služeb	18
3.12. Informační materiály k inspekcím sociálních služeb	19
Dílčí závěr	19

4. Příklad průběhu inspekce poskytování sociální služby na zařízení Domov se zvláštním režimem	
4.1. Vymezení subjektů a předmětu inspekce	20
4.2. Popis procesu inspekce	20
4.3. Inspekční zpráva a její náležitosti	22
5. Údaje o inspekční činnosti krajských úřadů	
5.1. Zveřejňování údajů o inspekcích na portálech krajských úřadů	39
5.2. Výstupy ze zpráv o inspekční činnosti krajských úřadů	40
5.3. Výstupy z inspekční činnosti Krajského úřadu Jm kraje	41
6. Výstupy z odborné konference k inspekcím kvality sociálních služeb	
6.1. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR	42
6.2. Účel uspořádání konference	42
6.3. Analýza inspekcí kvality v roce 2008	43
6.4. Pozitivní a negativní pohledy na institut inspekcí poskytování sociálních služeb	44 45
Závěr	45
Anotace (Klíčové pojmy)	48
Seznam použité literatury a pramenů	49
Seznam příloh	50

„Inspektor sociálních služeb se zasazuje o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, naplňovat osobní aspirace, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování“

Výňatek z Etického kodexu inspektorů kvality sociálních služeb

Úvod

K základním společenskoekonomickým a sociálně politickým faktorům, které v současné době ovlivňují vývoj sociálních služeb v naší společnosti bezesporu patří společenské trendy vývoje spojené s potřebami sociálních reforem a požadavky na transformaci, efektivitu, humanizaci i profesionalizaci sociálních služeb. Jedním ze základních legislativních nástrojů směřujícím k započetí procesu těchto změn je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon je legislativním nástrojem, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydávání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekce kvality sociálních služeb a kritéria odbornosti a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Požadavky zákona na naplňování Standardů kvality sociálních služeb sebou bezesporu přináší i vysoké nároky na odbornou profesionalizaci a vzdělávání pracovníků v těchto službách a s dalším společenským vývojem neustále obnovovanou průpravu zaměřenou jak na vzdělávání v oblasti sociální práce, tak i na vzdělávání v oblasti legislativy a práva. Vzhledem k uvedeným skutečnostem se domnívám, že vybrané téma bakalářské práce vhodně souvisí s předmětem studia sociální pedagogiky.

Cílem bakalářské práce je interpretovat, rozebrat a posoudit tematiku Inspekcí kvality jako nového legislativní produktu systému kontroly a podpory v sociálních službách. Práce si klade za cíl podrobně analyzovat uvedené téma, popsat systém inspekcí, interpretovat ho na praktickém příkladu a shromáždit první publikované poznatky a zkušenosti se zaváděním inspekcí kvality sociálních služeb do praxe. Záměrem práce je na základě analýzy shromážděných informací k dané tematice vyvodit závěr, zda Inspekce kvality v sociálních službách při současném právním zakotvení a na základě prvních zkušeností z praxe naplní očekávání mechanismu státní kontroly a zároveň budou sloužit jako nástroj rozvoje, podpory a motivace k žádoucím změnám, které by přispěly ke zkvalitnění sociálních služeb, zavádění nových trendů a šíření dobré praxe v sociálních službách. Snahou je zpracovat

materiál způsobem, který bude pro poskytovatele sociálních služeb přehledným a v praxi využitelným zdrojem informací o systému inspekcí v sociálních službách.

1. Vývoj sociálních služeb a vznik zákona o sociálních službách

1.1. Vývoj sociálních služeb od roku 1989

V souvislosti s politickou-ekonomickou transformací v České republice po roce 1989 vyvstala i nutnost komplexně rekonstruovat sociální systém, neboť nebyl připraven na řešení situací plynoucích ze společenských změn v naší společnosti. Jednou z prioritních oblastí sociální politiky státu v tomto procesu se stala oblast sociálních služeb. Velmi dlouho trvala příprava samotného zákona o sociálních službách. Během třinácti roků se na jeho vypracování vystřídal několik týmů, mnohdy se značně odlišnými pohledy na věc. Hledal se nejvhodnější model sociální péče a úvahy v tomto směru oscilovaly od krajně liberálního pojetí, známého třeba z USA, až k formě sociálního zabezpečení známé například ze skandinávských zemí. Nakonec se ukázalo, že nezbyvá než jít cestou kompromisu mezi tím, co si ekonomická situace země může dovolit a některými liberálními prvky, které například umožnily i vstup soukromého podnikání do segmentu sociálních služeb.

Významným materiálem, který vznikl v mezidobí před vznikem zákona o sociálních službách a který v této oblasti vláda České republiky projednala a v únoru 2003 schválila, byl konzultační dokument s názvem „Bílá kniha v sociálních službách“. Tento dokument vymezuje sedm vůdčích principů tvořících základ směřování sociálních služeb v ČR, které se staly základem procesu legislativních změn a transformace v oblasti sociálních služeb. Jsou to:

- Nezávislost a autonomie pro uživatele – nikoliv závislost
- Začlenění a integrace – nikoliv sociální vyloučení
- Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který všem vyhovuje
- Partnerství - pracovat společně, ne odděleně
- Kvalita – záruka kvality zajišťuje ochranu zranitelným lidem
- Rovnost bez diskriminace
- Standardy národní, rozhodování v místě

1.2. Základní východiska zákona o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který vychází z uvedených principů a nabytí účinnosti od 1.1.2007 přinesl velkou změnu do systému poskytování služeb sociální péče v naší společnosti. Jeho přijetím byl v naší společnosti odstartován složitý proces transformačních, legislativních a reformních změn v oblasti sociálních služeb. Zákon přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Opustil dosavadní praxi direktivního modelu a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti. Důraz je kladen na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými, s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluodpovědnosti na řešení jejich nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytování sociálních služeb. Ze zákona je velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům a oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Základními zásadami zákona o sociálních službách jsou:

- bezplatné sociální poradenství pro každého
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům
- individuální přístup
- aktivizace k samostatnosti
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí
- rovnoprávnost
- dobrovolnost

2. Vymezení základních pojmů v sociálních službách

2.1. Sociální služba

Sociální službou se dle zákona o sociálních službách č. 108/2009 Sb., dle §3 odst. a) rozumí

„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“

Sociální služby jsou součástí systému sociální péče a jako specializované činnosti jsou poskytovány sociálně potřebným občanům. Specifickým posláním těchto služeb je zajištění pomoci potřebným občanům v řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální služby lze chápat jako společenský nástroj k řešení stavu sociální nouze občana. Cílem sociálních služeb je usilovat o to, aby občan znovu získal schopnost zabezpečovat své potřeby vlastním přičiněním, popřípadě mu pomáhat po dobu, po kterou toho není sám schopen. Sociální služba by měla být poskytována takovým způsobem, aby nežádoucí stav nekonzervovala, nýbrž aby vytvářela motivační impulsy k trvalé aktivitě občana. Trvalé zabezpečení základních životních podmínek je poskytováno v případech sociálních situací trvalého charakteru, jako je zdravotní postižení, vysoký věk apod.

2.2. Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovateli sociálních služeb jsou územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Základní podmínkou ke způsobilosti poskytování sociálních služeb je splnění podmínky registrace, tzn. získání oprávnění k poskytování sociálních služeb. Účelem institutu registrace je zabezpečit, aby každý poskytovatel sociálních služeb ještě před zahájením této činnosti osvědčil, že splňuje zásadní podmínky hygienického, technického, materiálního, personálního i odborného charakteru, které mu umožní poskytovat sociální služby v požadovaném rozsahu a kvalitě. Splněním podmínek registrace by měly být garantovány základní předpoklady poskytovatele k výkonu sociální služby. Řídící, metodickou a koordinační činností na úseku sociální péče a sociálních služeb je pověřen rezort Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

2.3. Základní oblasti sociálních služeb

Zákon o sociálních službách vymezuje tři základní oblasti sociálních služeb a v rámci nich jednotlivé druhy sociálních služeb, případně zařízení sociálních služeb a to:

- **Sociální poradenství**

Je první oblastí sociálních služeb a jejím smyslem je poskytování potřebných informací, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace, představuje nedílnou součást všech ostatních sociálních služeb. Vedle základního sociálního poradenství tato služba nabývá formy odborného sociálního poradenství poskytovaného ve specializovaných poradnách, např. občanské poradny, manželské poradny, poradny pro seniory či osoby se zdravotním postižením.

- **Služby sociální prevence**

Druhá oblast slouží k předcházení sociálnímu vyloučení u rizikových osob. Chrání společnost před vznikem a šířením sociálně-patologických jevů. Řadí se mezi ně: raná péče, azylové domy, kontaktní centra, služby následné péče, domy na půl cesty, sociálně terapeutické dílny a další.

- **Služby sociální péče**

Tyto služby jsou zaměřeny na pomoc lidem s cílem zajištění jejich fyzické a psychické soběstačnosti. Pomáhají jim zapojit do běžného společenského života nebo jim alespoň zajistit důstojné životní podmínky. Patří sem např. osobní asistence, odlehčovací služby, chráněné bydlení, centra denních služeb, domovy pro seniory a osoby se zdravotním postižením, denní či týdenní stacionáře a především pečovatelská služba (Průša, 2007).

2.4. Formy poskytování sociálních služeb

Sociální služby, dle zákona o sociálních službách, mohou mít formu pobytovou, ambulantní, nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, spojené se stravováním, pomocí při osobní hygieně atd. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí, v terénu, tzn. na ulici či v domácnosti klienta.

2.5. Zařízení sociálních služeb

Zařízeními sociálních služeb jsou centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro

krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb a pracoviště rané péče

2.6. Základní činnosti poskytování sociálních služeb

Základní činnosti poskytování sociálních služeb zahrnují pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

2.7. Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je přísně účelová sociální dávka určená výhradně k zajištění sociálních služeb, které uživatel nezbytně potřebuje, je vyplácena přímo uživateli v částkách v rozsahu 2.000, Kč - 11.000,- Kč za kalendářní měsíc, výše přiznané částky je dána stupněm závislosti (I.stupeň – lehká závislost, II..stupeň- středně těžká závislost, III..stupeň - těžká závislost, IV. stupeň – úplná závislost).

2.8. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejich prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli sociálních služeb. Jsou základním kritériem, měřítkem, kterým si stát ověřuje, zda jednotlivý poskytovatelé splňují podmínky uložené zákonem o sociálních službách a další obecně platné právní předpisy. Samotné Standardy kvality byly vyhlášeny prováděcí vyhláškou č. 505/ 2006 Sb. a obsahují 17 zásadních a 32 nezásadních kritérií v oblastech:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

3. Inspekce poskytování sociálních služeb

3.1. Význam a účel inspekce poskytování sociálních služeb

Inspekce poskytování sociálních služeb je orgán vytvořený státem k tomu, aby stát, jako hlavní garant sociální péče, který ji také rozhodujícím způsobem financuje, mohl důsledně kontrolovat, zda registrovaní poskytovatelé sociálních služeb řádně plní své povinnosti a požadavky zákona o sociálních službách. Inspekce slouží jako nástroj k zajištění kvality sociálních služeb a k ochraně práv uživatelů, kteří sociální službu využívají. Měřítkem pro zjišťování kvality jsou výše zmiňované standardy kvality sociálních služeb. Činnost inspekce však nelze chápat pouze jako kontrolu, ale i jako možný způsob objektivního pohledu na činnost každého poskytovatele sociálních služeb, který poskytuje zpětnou vazbu, odhaluje slabé stránky a poskytuje informace, ze kterých mohou poskytovatelé čerpat postřehy a doporučení pro další činnost vedoucí ke zvyšování kvality sociálních služeb a rozvoji organizace.

3.2. Legislativní rámec inspekcí poskytování sociálních služeb

Legislativní rámec Inspekcí poskytování sociálních služeb tvoří tyto právní předpisy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Interní předpisy a metodiky MPSV a Krajských úřadů

3.3. Subjekty inspekcí poskytování sociálních služeb

Subjekty Inspekcí poskytování sociálních služeb jsou:

- Krajské úřady a MPSV, kteří jsou oprávněni podle § 97 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách provádět u poskytovatelů sociálních služeb inspekci
- Inspektoři sociálních služeb (zaměstnanci krajů nebo MPSV) a inspektoři kvality sociálních služeb (specializovaní odborníci z praxe, kteří mají oprávnění k inspekční činnosti)
- Poskytovatelé sociálních služeb, kteří mají na základě splnění registračních podmínek oprávnění k poskytování sociálních služeb
- Uživatelé sociálních služeb a jejich rodinní příslušníci, kteří mohou prostřednictvím institutu inspekcí uplatňovat své zájmy, požadavky na kvalitu poskytovaných služeb a zajištění dodržování lidských práv a základních svobod a dalších zásad poskytování kvalitních sociálních služeb

3.4. Vymezení předmětu kontroly inspekcí

Předmětem inspekcí u poskytovatelů sociálních služeb podle zákona o sociálních službách je:

- plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb

- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených zákonem o sociálních službách v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách
- kvalita poskytovaných sociálních služeb

3.5. Typy inspekcí poskytování sociálních služeb

V rámci inspekční činnosti poskytování sociálních služeb existují tři typy inspekci :

- **Inspekce typu A**

Základní inspekce, jejímž cílem je kontrola celkové úrovně poskytované sociální služby. Rozsah kontrolní činnosti v inspekcích typu A musí vždy obsahovat kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených zákonem o sociálních službách a kontrolu kvality sociálních služeb podle standardů kvality sociálních služeb.

- **Inspekce typu B**

Jedná se o tzv. „následnou inspekci“. Jejím předmětem je kontrola a prověření naplňování opatření poskytovatele přijatých k nápravě nedostatků zjištěných při předchozích inspekcích.

- **Inspekce typu C**

Jejím předmětem je prověření podnětu nebo stížnosti na poskytovatele sociálních služeb, prověření vybrané oblasti kvality služeb a prevence. Cílem tohoto druhu inspekce je kontrola poskytování sociální služby s ohledem na podnět či stížnost a kontrola vybraných kritérií standardů kvality. Tento typ inspekce může zároveň sloužit jako nástroj prevence zajištění požadované kvality v období mezi inspekcemi typu A.

3.6. Personální složení inspekčních týmů

Inspekční tým sociálních služeb je vždy nejméně tříčlenný. O jeho složení rozhoduje vedoucí inspekčního týmu. Vedoucím inspekčního týmu je inspektor sociálních služeb, který je zaměstnancem kontrolního orgánu, tedy pracovník krajského úřadu či MPSV. Podmínkou pro výkon činnosti inspektora je vysokoškolské vzdělání a praxe v sociálních službách. Součástí inspekčního týmu mohou dále být inspektoři kvality sociálních služeb,

jimiž jsou specializovaní odborníci zapsaní v seznamu MPSV, kteří splňují podmínky vysokoškolského vzdělání, praxe v sociálních službách, mají zkušenosti s řízením a úspěšně absolvovali vzdělávací program inspektorů kvality MPSV.

3.7. Fáze inspekční činnosti

Činnost inspekcí poskytování sociálních služeb tvoří:

- **předinspekční činnost**
Předinspekční činnost obsahuje zejména tvorbu plánů inspekcí kontrolních orgánů. Dlouhodobé plány se tvoří na období 3 let a zahrnují plánované počty všech typů inspekcí. Krátkodobé plány se sestavují na období 6 měsíců, obsahují konkrétní seznam poskytovatelů a služeb vypsanych k inspekcí s předběžným časovým harmonogramem realizací.
- **vlastní proces inspekce**
Vlastní proces inspekcí se skládá z přípravné inspekční fáze, realizace inspekce v místě poskytování sociálních služby a závěrečné inspekční fáze.
- **poinsppekční činnost**
Poinsppekční činnost zahrnuje zprávu poskytovatele sociálních služeb o plánu a realizaci nápravných opatření k odstranění inspekci zjištěných nedostatků.

3.8. Popis vlastního procesu inspekce

- **Přípravná inspekční fáze**
Zahájení inspekce upravují vnitřní předpisy kontrolních orgánů, tedy krajských úřadů a MPSV, a to na základě zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. Inspekce je zahájena písemným oznámením kontrolované osobě, které obsahuje sdělení o pověření inspekčního týmu, jeho složení, termínu a délce trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb a definuje předmět inspekce. V případech, kdy by písemné oznámení o zahájení inspekce mohlo nepříznivě ovlivnit účel inspekce (inspekce na základě podnětu, stížnosti), může dojít k oznámení o zahájení inspekce v okamžiku, kdy se inspekční tým dostaví do místa poskytování sociální služby. Přípravnou část inspekce organizuje vedoucí inspekčního týmu. Mimo jiné jedná s kontrolovaným poskytovatelem sociální služby o pověření osoby oprávněné jednat

za kontrolovaný subjekt, o způsobu výběru respondentů, o možnosti pověřit dalšího pracovníka služby, tzv. "kontaktního pracovníka", který dobře zná službu a má přehled o uživatelích i pracovnících služby. Žádá o zaslání písemných materiálů poskytovatele před zahájením inspekce v místě. Informuje o materiálních a technických požadavcích inspekčního týmu. Vyjednává možnost získání předběžného souhlasu s rozhovory s uživateli služby pro členy inspekčního týmu a projednává plán průběhu inspekce v místě.

- **Realizace inspekce v místě poskytování sociální služby**

Inspekční proces v místě poskytovatele je zahájen příchodem inspekčního týmu a předložením pověření k provedení inspekce. Základními kroky inspekčního šetření v místě jsou

- úvodní setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby
- potvrzení časového harmonogramu šetření v místě
- výběr respondentů (Uživatelů, se kterými provedou inspektoři rozhovor. Maximálním počtem je 10 vylosovaných respondentů. Každý uživatel má právo rozhovor odmítnout. Způsob výběru je písemně zaznamenán)
- studium osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů
- provedení strukturovaných rozhovorů s respondenty (V případě komunikačních obtíží je rozhovor veden za přítomnosti tzv. referujícího pracovníka, tj. pracovníka, který je s osobou v přímém kontaktu a dobře jí zná a který pomůže rozhovor zprostředkovat. Rovněž je možné provést tzv. doprovázení, kdy se inspektor účastní po určitou dobu činnosti uživatele. U určitých typů služeb se provádí namísto rozhovoru tzv. náslech. Rozhovor je zapisován do formuláře)
- dle možností setkání s nevylosovanými uživateli služby
- provedení rozhovorů s pracovníky poskytovatele
- prohlídka zařízení nebo místa poskytování služby, která je příležitostí k pozorování běžného provozu
- ověřování podmínek registrace
- analýza dokumentace služby
- zpracování zjištění inspekčního týmu z uvedených zdrojů a formulace inspekční zprávy

- **Závěr inspekce, inspekční zpráva**

Na závěr inspekce je poskytovateli sociálních služeb předána inspekční zpráva, která obsahuje zjištění inspekčního týmu o tom, nakolik služba odpovídá požadavkům zákona o sociálních službách a standardům kvality sociálních služeb. Vedoucí inspekčního týmu je povinen statutárního zástupce poskytovatele seznámit s obsahem inspekční zprávy a poučit ho o možnosti ve stanovené lhůtě podat písemné a zdůvodněné námitky podle zákona o státní kontrole. Z podnětu statutárního zástupce se seznámení s inspekční zprávou může účastnit i zřizovatel.

Inspekční zpráva se skládá ze souboru dokumentů:

- Formulář č.1 Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociální služby
- Formulář č.2a Plnění podmínek pro registraci
- Formulář č.2b Plnění povinností poskytovatele
- Formulář č.3 Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby
- Formulář č.4 Záznamy rozhovorů s respondenty (záznamy jsou anonymní)
- Formulář č.5 Protokol o výběru respondentů k rozhovoru
- Příloha Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

3.9. Hodnocení standardů kvality sociálních služeb

Systém hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb upravuje § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium lze započíst

- 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně
- 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře
- 1 bod, jestliže kritérium je splněno dostatečně
- 0 bodů, jestliže kritérium není splněné

Způsob vyhodnocení:

Výsledkem vyhodnocení je konstatování závěru, zda kontrolovaná sociální služba splňuje nebo nesplňuje standardy kvality sociálních služeb. Způsob vyhodnocení je následující:

A. Sociální služba splňuje standardy kvality

- **Výborně** – celkový počet bodů činí 90 až 100 % z celkového počtu bodů
- **Dobře** – celkový počet bodů činí 70 až 89 % z celkového počtu bodů
- **Dostatečně** – celkový počet bodů činí 50 až 69 % z celkového počtu bodů

B. Sociální služba nesplňuje standardy kvality

- Celkový počet bodů je nižší než 50% z maximálního počtu bodů
- Nesplnění kritéria – pokud některé z kritérií označené jako zásadní nedosáhlo ohodnocení počtem bodů 3 nebo 2.

3.10. Správní delikty a související sankce

Pokud kontrolní orgán učiní zjištění o zvláště závažném porušení povinností stanovených zákonem o sociálních službách, je povinen zahájit z úřední povinnosti správní řízení o uložení sankce. Výčet správních deliktů a výši pokut vymezuje § 106 až 108 zákona o sociálních službách. V případě, že kontrolovaná osoba nesplní povinnost poskytnout součinnost při výkonu inspekce, může kontrolní orgán uložit pořádkovou pokutu v souladu se zákonem o státní kontrole.

3.11. Metodika inspekci poskytování sociálních služeb

Metodika inspekci poskytování sociálních služeb doporučená MPSV je materiálem, jehož hlavním účelem je zajistit jednotný postup v celé ČR při organizaci a výkonu inspekční činnosti v sociálních službách. Tato metodika stanovuje postupy a metody, kterými kontrolní orgány zjišťují míru souladu poskytování sociálních služeb a vnitřních pravidel poskytovatele s obecně závaznými předpisy a jejich dodržování. Stanovuje procesní postupy zahájení, průběhu a ukončení inspekci a vedení záznamů a dokumentace k inspekci. Metodika inspekci popisuje rovněž způsoby organizace, plánování a zajištění výkonu inspekci. Součástí jsou také metody a postupy inspekční činnosti, kterými lze zjistit míru ochrany práv a oprávněných nároků uživatelů sociálních služeb.

Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb byla jako veřejný dokument Ministerstva práce a sociálních zveřejněna dne 12.12.2008. Dokument obsahuje přibližně 150 stran textu a obsah materiálu tvoří následující části:

1. Cíle a obsah metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb
2. Personální zajištění inspekcí
3. Organizace inspekcí – Tvorba plánu a koordinaci činností v rámci inspekce
4. Přípravná fáze před zahájením inspekce v místě poskytování sociální služby
5. Postup při provádění inspekce v místě poskytování sociálních služeb
6. Fáze inspekce po skončení inspekce v místě poskytování sociálních služeb
7. Ukončení inspekce
8. Činnosti po ukončení inspekce – poinspekční fáze
9. Přílohy a metodiky- součástí je Etický kodex inspektorů sociálních služeb

3.12. Informační materiály k inspekcím sociálních služeb

MPSV zveřejnilo informační letáčky k inspekcím sociálních služeb, které vznikly v rámci projektu „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“ spolufinancovaného Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR. Materiál obsahují tři typy letáčků 1. typ Informace pro poskytovatele sociálních služeb, 2. typ Informace pro uživatele a rodinu, 3. typ Informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem (viz. příloha)

Dílčí závěr

V souvislosti s politicko-ekonomickou transformací v ČR došlo po roce 1989 k zásadním změnám v oblasti sociální politiky a sociální péče. Základní legislativní změnou v této oblasti se stal zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ze zákona je velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Základním kritériem, měřítkem kvality sociálních služeb se v souvislosti se vznikem zákona o sociálních službách staly Standardy kvality poskytování sociálních služeb. Základním nástrojem vytvořeným k zajištění kvality sociálních služeb, kontrole respektování práv uživatelů a dodržování dalších podmínek zákona o sociálních službách se staly Inspekce poskytování sociálních služeb. Právní rámec inspekční činnosti je upraven zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem 552/1991 Sb., o státní kontrole. Výsledkem inspekční činnosti je

inspekční zpráva obsahující výsledek bodového hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality a procentuální součet všech získaných bodů. Povinností inspekčního týmu je seznámit poskytovatele sociální služby s obsahem inspekční zprávy a možnosti podat písemné a zdůvodněné námitky. Po celkovém ukončení inspekce je poskytovatel sociálních služeb vyzván k odstraňování zjištěných nedostatků. Inspekce lze vnímat nejen jako nástroj kontroly v oblasti sociálních služeb, ale rovněž jako podporu dobré praxe a motivaci poskytovatelů sociálních služeb k žádoucím změnám v oblasti sociální péče.

4. Příklad průběhu inspekce poskytování sociální služby

Na zařízení Domov se zvláštním režimem

4.1. Vymezení subjektů a předmětu inspekce

Subjekty:

Kontrolní orgán:	Krajský úřad Jihomoravského kraje
Kontrolovaný subjekt:	Městská správa sociálních služeb Boskovice
Sociální služba:	Domov se zvláštním
Typ inspekce:	A

Předmět inspekce:

1. Plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb
2. Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předmětů
3. Kvalita sociálních služeb

4.2 . Popis procesu inspekce

- **Přípravná inspekční fáze**

Kontrolní orgán zaslal s dostatečným předstihem 1 měsíce poskytovateli sociálních služeb písemné oznámení o provedení inspekce. Obsahem zprávy bylo pověření k realizaci inspekce, oznámení termínu inspekce, personální složení inspekčního týmu, výzva k zaslání dokumentů, jejichž kontrola je předmětem inspekce a předběžný časový harmonogram inspekce s kontaktem na vedoucího inspekčního

týmu. Poskytovatel sociální služby zaslal v požadovaném termínu předem požadované dokumenty se soupisem zaslaných materiálů, zajistil technické zázemí pro inspekční tým a zabezpečil na termín realizace inspekce přítomnost oprávněných osob (statutárního zástupce, vedoucích pracovních týmů a pracovníků přímé obslužné péče)

- **Průběh inspekce v místě poskytování sociální služeb**

Inspekce v místě poskytování sociální služby proběhla v souladu s předem stanoveným harmonogramem:

- 1. Den inspekce**

úvodní setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky
odsouhlasení a úprava časového harmonogramu
prohlídka zařízení Domova se zvláštním režimem
výběr referujících pracovníků a respondentů
studium dokumentace respondentů (uživatelů služby)
rozhovory členů inspekčního týmu s respondenty a referujícím pracovníky
tvorba a analýza záznamů z rozhovorů
porada inspekčního týmu

- 2. Den inspekce**

rozhovory inspektorů s odpovědnými vedoucími pracovníky
kvality sociálních služeb
rozhovory s pracovníky přímé obslužné péče
setkání inspektorů s uživateli a jejich rodinnými příslušníky
studium dokumentace, zpracování zjištěných informací

- 3. Den inspekce**

doplňující rozhovory s pracovníky a uživateli služby
studium dokumentace
zpracování inspekční zprávy
seznámení poskytovatele s výsledky inspekční zprávy
předání inspekční zprávy a ukončení inspekce v místě služby

- **Poinspekční fáze**

Po převzetí inspekční zprávy byla poskytovateli sociálních služeb ponechána 10 denní lhůta pro podání písemných a zdůvodněných námitek. Po uplynutí lhůty zaslal kontrolní úřad poskytovateli služby Oznámení o ukončení inspekce s výzvou k podání zprávy o odstranění nedostatků. Poskytovatel sociálních služeb následně zpracoval a zaslal plán realizace opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Inspekční tým tuto zprávu vyhodnotil jako dostačující a zaslal poskytovateli sociální služby oznámení o ukončení poinspekční fáze inspekce .

4.3. Inspekční zpráva a její náležitosti

Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb obsahuje identifikační údaje kontrolního orgánu, identifikační údaje kontrolovaného poskytovatele sociální služby, datum, čas a místo inspekce, předmět inspekce, složení inspekčního týmu, rekapitulaci zjištění inspekce poskytování sociálních služeb – výsledky hodnocení, soupis částí a příloh inspekční zprávy, datum sepsání a podpisy inspekčního týmu a statutárního zástupce kontrolované sociální služby.

- **Inspekční list – podmínky pro registraci**

Inspekční list – podmínky pro registraci zahrnuje údaje o naplňování registračních podmínek dle zákona o sociálních službách. Obsahuje výčet zdrojů poskytujících následující údaje:

- Identifikační údaje o poskytovateli sociálních služeb (např. zřizovací listina)
- Údaje o poskytovaných sociálních službách (název a místo zařízení, druhy poskytovaných sociálních služeb, okruh osob, kterým je sociální služba určena, popis realizace poskytování sociálních služeb, popis personálních zajištění poskytovaných sociálních služeb, časový rozsah a kapacita poskytovaných služeb, finanční rozvaha k zajištění provozu a způsob zajištění zdravotní péče v případě ústavních zařízení)
- Doklady prokazující bezúhonnost a odbornou způsobilost všech fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby (osvědčení pracovníků a výpisy z rejstříku trestů)

- Doklady o zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb (Rozhodnutí o schválení provozního řádu zařízení sociálních služeb vydané orgánem veřejného zdraví)
- Doklady o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám, v nichž jsou poskytovány sociální služby (např. výpis z katastru nemovitostí, zřizovací listina)
- Doklady o zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb (např. zřizovací listina, výpis z registru ekonomických subjektů, čestné prohlášení poskytovatele o bezdlužnosti, pojistné smlouvy pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb atd.)

- **Inspekční list – povinnosti poskytovatele**

Inspekční list povinnosti poskytovatele obsahuje výsledky zjištění o dodržování povinností uložených poskytovatelům sociálních služeb Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tyto povinnostmi jsou vymezeny v § 88 uvedeného zákona a jejich naplňování bylo dle inspekční zprávy zjišťováno z následujících zdrojů:

- a) *zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby* (zdroje: rozhovory s vedením, webové stránky, registr poskytovatelů sociálních služeb, informační tabule u vstupu do zařízení, katalog sociálních služeb)
- b) *informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem srozumitelným* (zdroje: pravidla pro jednání se zájemcem o službu, rozhovory s pracovníky, záznamy ze sociálně zdravotního šetření žadatelů, evidence zájemců o službu)
- c) *vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská a občanská práva, a která zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby* (zdroje: rozhovory s vedením, rozhovory s pracovníky, dokument standard č.1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb a standard č. 2 Ochrana práv uživatel)

- d) *zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby (zdroje: vnitřní pravidla služby, pracovní postupy a metodiky)*
- e) *zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby (zdroje: Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, rozhovory s pracovníky, rozhovory s vedením, pozorování, zápisy ze schůzek s klienty, evidence stížností a záznamy o vybírání schránek na stížnosti)*
- f) *plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců (zdroje: dokument standard č.5 Plánování a průběh poskytování služeb, rozhovory s vedením, rozhovory s pracovníky, vybrané individuální plány uživatelů)*
- g) *vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v zákoně (zdroje: dokument standard č.3 Jednání se zájemcem o službu, rozhovory s pracovníky evidence odmítnutých zájemců)*
- h) *dodržovat standardy kvality sociálních služeb (viz. inspekční list kvalita sociálních služeb)*
- i) *uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v zákoně (zdroje: dokument standard č.4 Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, rozhovory s pracovníky, spisová dokumentace uživatelů, uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby, obrázkový popis služby)*

Předmětem kontroly inspekce rovněž bylo dodržování Opatření omezujících pohyb osob v souladu s § 89 Zákona o sociálních službách. V této části zákona je uvedeno: *Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezujících pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za*

dále stanových podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob. Dále zákon uvádí nezbytné podmínky realizace opatření omezujících pohyb. (Zdroje inspekce: studium dokumentace uživatelů sociální služby, pozorování, rozhovory s pracovníky a uživateli služby, dokumenty standard č. 2 Ochrana práv osob a Pravidla použití zábran). Ve inspekční zprávě je uvedeno: „Pracovnice v rozhovoru uvedly, že opatření omezující pohyb osob v zařízení nepoužívají. Používají pouze postranice u lůžek, a to na vlastní žádost uživatelů nebo u osob, které nejsou schopny s ohledem na svůj zdravotní stav vyjádření, na základě doporučení lékaře. Oba tyto postupy jsou používány s ohledem na bezpečnost uživatelů. V dokumentaci je podepsán souhlas uživatelů nebo vyjádření a doporučení lékaře. Žádná další opatření omezující pohyb osob nejsou používána. Z rozhovoru s pracovníky také vyplynulo, že mají vypracovaný postu v jakých případech a jak bude postupováno při potřebě použití postranic. Jiná opatření omezující pohyb osob poskytovatel nepoužívá.

- **Inspekční list – kvalita sociálních služeb**

Inspekční list - kvalita sociálních služeb je nejobsáhlejším formulářem inspekce. Obsahuje hodnocení kvality poskytované sociální služby prostřednictvím kritérií standardů kvality. Uvedený předpis vymezuje prostřednictvím 15 standardů kvality sociálních služeb 49 kritérií (17 zásadních a 32 nezásadních), kterými je definována kvalita poskytované sociální služby. Inspekční tým hodnotí naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality přiznáním bodů v rozsahu 1-3 body za každé stanovené kritérium. Soulad s předepsaným kritériem je hodnocen stupněm zjištění v rozsahu shoda, částečná shoda nebo neshoda. Předpokladem pro naplňování standardů kvality sociálních služeb je získání 2 až 3 bodů u všech kritérií, která jsou definována jako zásadní. Při zjišťování kvality vychází inspekční tým z těchto zdrojů:

- Dokumentace ke standardům kvality zpracovaná poskytovatelem
- Vnitřní směrnice a pravidla, postupy a metodiky poskytovatele
- Informace z webových stránek a výroční zprávy
- Informace z registru poskytovatelů sociálních služeb

- Jiné informační zdroje (katalog poskytovatelů, informační tabule)
- Spisová dokumentace (individuální plány, záznamy o službě a mimořádných událostech, sociální agenda, personální agenda)
- Rozhovory s vedením
- Rozhovory s pracovníky přímé obslužné péče
- Rozhovory s respondenty (uživatelé služby)
- Pozorování

Ke každému hodnocenému kritériu je uvedeno písemné odůvodnění. Jako příklad uvádím u vybraných kritérií výňatky z inspekční zprávy s odůvodněním:

Standard: 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium: Poskytovatel má zveřejněno poslání

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Poslání je uvedeno ve shodném znění pouze na webových stránkách. V ostatních zdrojích (letáčky, katalog sociálních služeb, informační tabule) je uvedení spíše odkaz na poskytovatele a popis dané sociální služby obecně.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně definovány cíle a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Ve standardu č. 1 jsou stanoveny dva cíle zařízení, z nichž jeden je popisem činností DZR dle zákona o sociálních službách. Jedná se o obecné vymezení, u kterého je obtížné vyhodnotit cíle. Cíl „uživatel, který si za podpory personálu co nejdéle zachová své schopnosti a udrží soběstačnost a individualitu“ navazuje na individuální plány jednotlivých uživatelů, kde bude docházet i k vyhodnocení tohoto cíle. Takto stanovení cíle nejsou měřitelné, nejsou konkretizovány do jednotlivých kroků, nejsou termínované, není jasné, zda a jak budou naplňovány. Poskytovatel má dále stanoveny cíle krátkodobé i dlouhodobé, zaměřené na potřeby zařízení a zvláště na potřeby uživatelů*

Kritérium: Poskytovatel postupuje podle pracovních postupů

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Z rozhovorů s vedením i pracovníky vyplynulo, že podle těchto pracovních postupů postupují a mají je k dispozici. Bylo ověřeno, že při poskytování sociální služby postupují dle písemně zpracovaných pracovních postupů. U těch, které dosud nejsou v písemné podobě se připravuje jejich zpracování.*

Standard: 2. Ochrana práv osob

Kritérium: Poskytovatel uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *V rozhovoru pracovnice popsaly, že uživatelé DZR nejsou přes den oblečení v pyžamu (jen pokud to uživatel vyžaduje), lékařka v zařízení nechodí v bílém oblečení. Návštěvy v zařízení jsou zcela individuální a neomezené. Zařízení podle vyjádření pracovníků pořádá řadu společenských akcí (sportovní hry, barevné dny, táboračky, dny otevřených dveří). Zařízení spolupracuje se školami z okolí, do zařízení dochází dobrovolníci, kteří spolupracují při vycházkách uživatelů a aktivizačních činnostech.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Poskytovatel má písemně vydefinovány oblasti možných střetů zájmů, které obsahují i konkrétní způsoby řešení. Z rozhovorů s pracovníky bylo ověřeno, že oblasti střetu zájmů znají a vědí jak v nich postupovat.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle stanovených pravidel postupuje

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Písemně zpracovaná pravidla pro přijímání darů obsahují pravidla a postup pro přijímání darů od fyzických a právnických osob finanční a materiální*

povahy (sponzorské dary). Jsou popsána rovněž pravidla pro postup při přijímání drobných dáreků. V rozhovorech bylo ověřeno a přehledem uzavřených smluv potvrzeno, že poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Standard: 3. Jednání se zájemcem o službu

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Vnitřní pravidla jsou písemně zpracována. Ve vnitřních pravidlech je popsána „Metodika pro jednání se zájemcem s demencí“. Pravidla zahrnují, kdo je oprávněn jednat se zájemcem o službu, jakým způsobem jednání probíhá, kde se odehrává, jaké informace jsou zájemci poskytovány a v jaké formě. Dále je zde popsán způsob jednání u zájemce trpícího demencí. Sociální pracovníce v rozhovoru popsala postup pro jednání se zájemcem o službu. Při jednání se zájemcem o službu sociální pracovníce předává i informace o způsobu výběru uživatelů (kritéria pro přijetí do zařízení). Při jednání se zájemce dochází k rozlišení mezi domovem pro seniory a DZR, vhodnost konkrétní služby posuzuje lékařka spolupracující se zařízením Sociální pracovníce popsala způsob provádění sociálního šetření před přijetím do zařízení. Zájemci mají možnost návštěvy zařízení, pokud je zájemce imobilní, seznámí jej sociální pracovníce s informacemi o zařízení formou fotodokumentace zařízení. Sociální šetření probíhají i v nemocnicích a léčebnách dlouhodobě nemocných.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem a podle stanovených pravidel postupuje

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce jsou písemně zpracována. V pravidlech jsou uvedeny důvody odmítnutí zájemce, které odpovídají požadavkům zákona. Sociální pracovníce v rozhovoru popsala způsob odmítnutí zájemce o službu, pokud nenaplnuje okruh osob, kterým je sociální služba určena.*

Standard: 4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Poskytovatel předložil dokument s písemně zpracovanými vnitřními pravidly pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. V pravidlech není písemný postup pro jednání s uživatelem, který nekomunikuje nebo má omezení schopnosti komunikace. V dokumentu se velmi obecně uvádí možnost podpisu smlouvy s uživatelem, který není schopen jednání s porozuměním důsledkům takového chování. Dokument neobsahuje konkrétní písemný postup pro tuto situaci.*

Kritérium: Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Sociální pracovnice popsala způsob vysvětlování smlouvy včetně domácího řádu zařízení. Při uzavírání smlouvy s uživateli využívají pracovnice přítomnost rodinných příslušníků při vysvětlování smlouvy a seznamování s domácím řádem. U uživatelů se specifickými potřebami, kteří nejsou schopni samostatně jednat a porozumět důsledkům svého jednání, je velmi omezeně využívána možnost podpisu smlouvy pověřeným pracovníkem obecního úřadu obce s rozšířenou působností.*

Standard: 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocení procesu poskytování služby, poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *V předloženém dokumentu jsou stručná, písemně zpracovaná pravidla postupu plánování procesu poskytování služby. Pravidla neobsahují postup plánování*

služby s uživateli, kteří mají specifické potřeby, pro které je služba domova se zvláštním režimem určena a způsob plánování s uživateli s omezenou komunikací nebo nekomunikujícími. V písemných pravidlech není uveden postup a způsob přehodnocování procesu poskytování a naplňování osobního plánu. Vedoucí služby popsala postup, jak probíhá sestavování individuálního plánu s uživateli a jak pracovníci podporují uživatele při stanovení osobního cíle, včetně popisu zdrojů uživatele, které může využít pro naplnění svého cíle. Předložené individuální plány obsahují záznamy z rozhovorů s uživateli. Pracovníci při sestavování individuálního plánu u uživatelů se specifickými potřebami postupují na základě svých praktických zkušeností. Postup pro tyto situace však není písemně definován

Kritérium: Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Z individuálních plánů, rozhovorů s pracovníky a uživateli bylo doloženo, že poskytovatel plánuje společně s uživateli (příklady cílů a plánu: návštěva syna, návštěva opery, zapojení do ručních prací apod.) Do naplňování cílů jsou zahrnuty zdroje uživatele, včetně spolupráce s rodinou. Klíčové pracovníce v rozhovorech potvrdily, že znají přání a zájmy uživatelů, plánují společně s uživateli a pracují na naplnění cílů, Pracovnice v rozhovorech dokázaly, že se snaží o naplnění cílů, případně hledají cesty k umožnění alespoň částečného řešení přání uživatelů. Pro každého uživatele má poskytovatel určeného klíčového pracovníka.*

Standard: 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace. V těchto pravidlech má poskytovatel*

uveden popis zpracování osobních údajů uživatelů. Popis vztahující se k získávání a zpracování citlivých údajů zde není uveden. Z diskuze s pracovníky vyplynulo, že jsou jim tato pravidla známa a vědí, že se vedou různé typy dokumentací, věděli, kde jsou uloženy i kdo k nim má přístup.

Kritérium: Poskytovatel má písemně stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Doba pro uchování dokumentace je stanovena ve Standardu č. 6 a ve Spisovém a skartačním řádu organizace.*

Standard: 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tato pravidla jsou upravena srozumitelným způsobem i pro cílovou skupinu – obrázková forma. Schránka na stížnosti funguje společně pro službu Domov pro seniory i Domov se zvláštním režimem, je umístěna v jídelně a ve spodním patře budovy. Vedoucí sociálně zdravotního oddělení v diskusi popsala, jakým způsobem by postupovala v případě zájmu o podání stížnosti u uživatele upoutaného na lůžko. Inspekční tým doporučuje umístění schránky na stížnosti přímo v budově Domova se zvláštním režimem.*

Kritérium: Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Lhůta pro vyřizování stížností je stanovena ve Standardu č. 7. Stížnosti jsou evidovány za celé zařízení, rozděleny na stížnosti, připomínky, kladné ohlasy. Podle evidence a vyjádření ředitelky zařízení reaguje služba na všechny stížnosti i připomínky, včetně anonymních.*

Standard: 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium: Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Ve standardu číslo 8 jsou uvedeny instituce, se kterými organizace spolupracuje. Jedná se o zdravotnická zařízení, církevní zařízení, školská a vzdělávací zařízení. V diskuzi pracovníci sdělili podporování kontaktů s rodinou a způsob zajištění kontaktů s odbornými lékaři. Ve standardu jsou uvedeny další služby, s nimiž zařízení zprostředkovává kontakt, například obchody, pošta, kulturní zařízení, úřady, kadeřnické služby apod. Možnost využití a doprovodu potvrdili respondenti 1 a 4 v rozhovoru.*

Kritérium: Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *V diskuzi pracovníci sdělili způsoby podporování kontaktů uživatelů s rodinou. Poskytovatel neomezuje návštěvy rodinných příslušníků a přátel v zařízení, podporuje uživatele v kontaktech s rodinou. Tato skutečnost byla potvrzena i v rozhovorech s respondentem č. 1 a 4.*

Standard: 9. Personální a organizační zajištění služby

Kritérium: Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Limit pracovníků je stanoven zřizovatelem organizace. V nedávné době došlo k navýšení pracovníků o jednoho člena pracovního týmu. Pro zvýšení kvality sociální služby a z důvodu specifických potřeb cílové skupiny, pro kterou je služba určena vedoucí pracovníci cítí potřebu navýšení počtu pracovníků, především posílení počtu pracovníků noční směny a pracovníků zajišťujících aktivizační činnosti pro*

uživatelé. Posílení pracovního týmu je vhodné i z důvodu členitosti a rozlehlosti objektu, kde je služba poskytována a s ohledem na specifické potřeby uživatelů.

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Písemně zpracovaná organizační struktura vychází z organizačního schématu, které znázorňuje vztahy nadřízenosti a podřízenosti. Oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou částečně uvedeny v předložených popisech pracovních pozic, ve kterých jsou popsány oblasti: „ charakteristika funkce, povinnosti, práva, odpovědnost“. Tyto popisy neobsahují konkrétní specifické kompetence jednotlivých pracovních pozic a způsob zajištění těchto specifických kompetencí v případě nepřítomnosti pracovníků, především ve vedoucích pozicích.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců jsou písemně zpracována. Ředitelka předložila inspekčnímu týmu složku „Výběrová řízení pro pracovníky sociální péče“, kde je doložen postup v souladu se stanovenými pravidly. Pravidla pro přijímání nových pracovníků platí pro všechny pozice v zařízení (např. i kuchař). Písemná pravidla pro přijímání fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem nejsou zpracována.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *V předloženém dokumentu jsou uvedena písemná pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců. Nově přijatá pracovníce v rozhovoru popsala, jak probíhá její zaškolování. Popsala, jak po nástupu do zaměstnání byla seznámena s důležitými informacemi potřebnými pro tuto pracovní pozici. Dále popsala, že má*

možnost se kdykoliv na cokoliv zeptat. Zaškolování provádí vedoucí sociálně zdravotního úseku DZR. Z rozhovoru vyplynulo, že poskytovatel postupuje v souladu s písemně stanovenými pravidly. Pravidla pro zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem nebyla předložena.

Standard: 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců a podle tohoto programu poskytovatel postupuje

Zjištění: Neshoda 0 bodů

Odůvodnění: *Poskytovatel nemá písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců. Ředitelka v rozhovoru uvedla, že program dalšího vzdělávání pro jednotlivé pracovníky bude zpracován, v současné době jsou zjišťovány vzdělávací potřeby pracovníků.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě, podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Porady vedení probíhají každé pondělí, další provozní porady provádí vedoucí oddělen. Zápisy z provozních porad jsou uloženy na jednotlivých odděleních, kde jsou k dispozici pracovníkům.*

Kritérium: Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců, podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Písemný systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců není komplexně zpracován. Ve Vnitřním platovém předpisu jsou stanoveny odměny, včetně mimořádných. V záznamech z porad jsou zapsány pochvaly pracovníkům, ředitelka v rozhovoru popsala časté morální hodnocení formou pochval. Vedoucí sociálně zdravotního úseku popsala pořádání „teambuildingových akcí“. Pracovníci mají možnost využívat rehabilitačního programu v zařízení.*

Standard: 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium: Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu služby, okruhu osob, kterým je poskytována a podle jejich potřeb

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Místo poskytování sociální služby odpovídá potřebám a okruhu osob uživatelů, Zařízení domova se zvláštním režimem je umístěno poblíž centra města, v blízkosti jsou obchody, restaurace, nemocnice. Většina uživatelů služby pochází podle sdělení pracovníků z města nebo okolí, popřípadě bydlí v okolí jejich rodinní příslušníci. To umožňuje časté kontakty uživatelů s rodinou. Doba poskytování sociální služby je zajištěna bez omezení v celém rozsahu, Uživatelé mají podle vyjádření vedoucí pracovníce možnost zvolit si například fyzioterapii v době, která jim vyhovuje. Výhodnost umístění zařízení byla potvrzena i ve společné diskusi s uživateli a jejich rodinnými příslušníky.*

Standard: 12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium: Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Informace o sociální službě jsou včetně veřejného závazku zveřejněny na webových stránkách organizace. Základní informace s kontakty obsahuje informační leták, který je podle sdělení vedoucích pracovníků k dispozici v nemocnici, lékárnách, na nástěnkách bytových domů, na úřadech. Základní informace o službě obsahuje katalog komunitního plánování. Vedoucí sociálně zdravotního úseku popsala pravidelné přispívání do radničních listů v Boskovicích, kontakty s novináři a další mediální výstupy. Zařízení pořádá Dny otevřených dveří s možností prohlídky zařízení, exkurze žáků a studentů základních a středních škol, kdy jsou předávány informace o službě. Organizace zpracovává každoročně Výroční zprávu, v tištěné podobě je k dispozici u vedoucích pracovníků a vyvěšena na nástěnkách, v elektronické podobě je k dispozici na webových stránkách.*

Standard: 13. Prostředí a podmínky

Kritérium: Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob

Zjištění: Částečná shoda 1 bod

Odůvodnění: *Informace o sociální službě jsou včetně veřejného závazku zveřejněny na webových stránkách organizace. Základní informace s kontakty obsahuje informační leták, který je podle sdělení vedoucích pracovníků k dispozici v nemocnici, lékárnách, na nástěnkách bytových domů, na úřadech. Základní informace o službě obsahuje katalog komunitního plánování. Vedoucí sociálně zdravotního úseku popsala pravidelné přispívání do radničních listů v Boskovicích, kontakty s novináři a další mediální výstupy. Zařízení pořádá Dny otevřených dveří s možností prohlídky zařízení, exkurze žáků a studentů základních a středních škol, kdy jsou předávány informace o službě. Organizace zpracovává každoročně Výroční zprávu, v tištěné podobě je k dispozici u vedoucích pracovníků a vyvěšena na nástěnkách, v elektronické podobě je k dispozici na webových stránkách.*

Kritérium: Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Prostředí domova se zvláštním režimem je důstojné a odpovídá okruhu osob, který využívá sociální službu. Prostory jsou barevně vymalovány (podle vyjádření pracovníků to zlepšuje možnost orientace uživatelů), jsou vyzdobeny velice vkusnými dekoracemi a obrazy. Na výzdobě se podílí personál zařízení, někdy jsou užity důstojným způsobem výrobky uživatelů služby. Uživatelé mají možnost využít společenských místností nebo posezení na chodbách, v zákoutích s televizory. Důstojnost prostředí potvrdili i uživatelé a jejich rodinní příslušníci ve společné diskuzi.*

Standard: 14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium: Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Nouzové a havarijní situace, ke kterým může dojít v průběhu poskytování sociální služby jsou písemně stanoveny. Standard č. 14 obsahuje popis nouzové a havarijní situace a metodiku pro řešení jednotlivých případů. Příkladem dobré praxe je uvedení vždy dvou osob, které je třeba v případě nouzové a havarijní situace kontaktovat, včetně jejich mobilních telefonních čísel. Z rozhovoru s vedením vyplynulo, že nouzové a havarijní situace byly definovány v pracovním týmu a vychází z praxe zařízení.*

Kritérium: Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *Pracovníci jsou s postupem pro řešení nouzových a havarijních situací seznámeni, což bylo doloženo podpisy Organizační směrnice. Standard č. 14 mají k dispozici v jednotlivých pracovnách, včetně důležitých telefonních čísel. V rozhovoru s vedením bylo popsáno, že s uživateli proběhlo sezení, při kterém byli seznámeni s postupem při řešení nouzových situací. Vzhledem k cílové skupině služby považují vedoucí pracovníci za klíčové, aby byli uživatelé schopni v případě nouze přivolat někoho z pracovníků. Tato možnost je ztížena absencí signalizačního zařízení.*

Standard: 15. Zvyšování kvality sociálních služeb

Kritérium: Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob

Zjištění: Částečná shoda 2 body

Odůvodnění: *V diskuzi vedoucí pracovnice popsaly, že kontrola a hodnocení probíhá formou dotazníků, jejichž vyhodnocení bylo inspekčnímu týmu předloženo. Výsledky dotazníkového šetření jsou podnětem pro změny (př. Uživatelé poukazovali na vysokou teplotu v podkroví v letních měsících – návrh řešení a následná realizace instalace klimatizace do podkrovních pokojů). Další hodnocení probíhá zpracováním námětů a připomínek uživatelů, podněty jsou sbírány na „úterníčcích“ – posezení vedoucích pracovníků s uživateli. Další možností je získávání podnětů od stravovací komise. Kontrola a hodnocení poskytované služby není zcela navázána na hodnocení poslání, cílů, zásad sociální služby.*

Kritérium: Poskytovatel využívá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální

Zjištění: Shoda 3 body

Odůvodnění: *Ve standardu č. 15 je uvedeno „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb... jsou pro nás cenným zdrojem informací.“ Ředitelka zařízení v rozhovoru popsala způsob zpracování stížností včetně námětů a připomínek, které vždy považuje za podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby.*

- **Vyhodnocení výsledku inspekce poskytování sociálních služeb**

Inspekční zpráva včetně formulářů, které tvoří její nedílnou součást obsahuje celkem 91 stran. Výsledek hodnocení obsahuje sdělení, že kontrolovaná sociální služba dosáhla celkového počtu 108 bodů, procentuelní hodnocení kvality je 73,47%. Vzhledem k tomu, že u 3 zásadních kritérií byla služba ohodnocena body 0 a 1 je výsledkem konstatování, že poskytovatel sociální služby nesplňuje standardy kvality a je mu uložena povinnost podat kontrolnímu orgánu ve stanoveném termínu písemnou zprávu s návrhem plánu opatření směřujících k odstranění zjištěných nedostatků.

5. Údaje o inspekční činnosti krajských úřadů

5.1. Zveřejňování údajů o inspekcích na webových portálech krajských úřadů

Vyhledáváním a analýzou dat získaných z internetových portálů krajských úřadů byla zjištěna rozdílnost přístupu jednotlivých krajských úřadů ke zveřejňování údajů o inspekcích poskytování sociálních služeb na webových stránkách. Některé kraje (například Plzeňský, Jihočeský, Karlovarský) nezveřejňují prostřednictvím internetových portálů žádné informace k inspekcím poskytování sociálních služeb. Jiné kraje (například Středočeský, Liberecký, Pardubický, Jihomoravský) mají zveřejněny plány inspekcí sociálních služeb, případně i kritéria pro výběr kontrolovaných poskytovatelů. Jako příklady dobré praxe a transparentnosti poskytování informací o inspekcích sociálních služeb včetně zveřejnění zprávy o vyhodnocení výsledků inspekční činnosti lze uvést krajské úřady Ústeckého, Pardubického a Olomouckého kraje, ze kterých byla čerpány následující výstupy.

5.2. Výstupy ze zpráv o inspekční činnosti krajských úřadů

• Výstupy z inspekční činnosti v Ústeckém kraji v roce 2008

Počet uskutečněných inspekcí	23
Průměrný výsledek hodnocení standardů kvality	88,8 bodů (61,6%)
Minimální / maximální výsledek hodnocení standardů kvality	43 bodů /126 bodů

Standardy s nejmenším průměrným bodovým hodnocením – zásadní kritéria

- Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby
- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

• **Výstupy z inspekční činnosti v Pardubickém kraji v roce 2008**

Počet uskutečněných inspekcí	26
Průměrný výsledek hodnocení standardů kvality	není uveden
Minimální / maximální výsledek hodnocení standardů kvality	54 bodů/ 142 bodů

Standardy s nejmenším průměrným bodovým hodnocením – zásadní kritéria

- Standard č.1 Cíle a zásady poskytování sociální služby
- Standard č. 2 Ochrana práv osob
- Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby
- Standard č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců

• **Výstupy z inspekční činnosti v Olomouckém kraji v roce 2008**

Počet uskutečněných inspekcí	16
Průměrný výsledek hodnocení standardů kvality	79 bodů (49,6%)
Minimální / maximální výsledek hodnocení standardů kvality	není uveden

Standardy s nejmenším průměrným bodovým hodnocením – zásadní kritéria

- Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č.2 Ochrana práv osob
- Standard č. 1 Cíle a zásady poskytování sociální služby
- Standard č.3 Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby

5.3. Výstupy z inspekční činnosti Krajského úřadu Jihomoravského kraje

Informace jsou získané osobní účasti na pracovním semináři inspektorů Krajského úřadu Jihomoravského kraje se zástupci poskytovatelů sociálních služeb v Brně dne 12.12.2008 na téma inspekce poskytování sociálních služeb.

Kontrolní orgán Jihomoravského kraje v roce 2008 realizoval 50 inspekci poskytování sociálních služeb. Z celkového počtu uskutečněných inspekci pouze 6 služeb naplnilo všechny požadavky stanovené zákonem o sociálních službách a prováděcími předpisy. Tyto služby poskytovaly terénní nebo ambulantní sociální službu, požadavky zákona nenaplnila žádná z pobytových sociálních služeb.

Standardy s největším počtem závad a nejnižším průměrným bodovým hodnocením :

- Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Standard č. 2 Ochrana práv osob
- Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard č. 5 Individuální plánování průběhu služby
- Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard č.10 Profesionální rozvoj zaměstnanců
- Standard č.14 Nouzové a havarijní situace
- Standard č.15 Zvyšování kvality sociální služby

Doporučení inspekčního týmu adresovaná poskytovatelům sociálních služeb:

- Naplňovat principy sociálního začleňování
- Uživatel služby je na prvním místě – vytvářet a uplatňovat postupy, které reflektují jeho individuální cíle, potřeby, schopnosti a přání
- Důsledně dbát na dodržování práv uživatelů, uplatňování jejich vlastních vůle ve všech situacích (rozhoduje uživatel, ne rodina)
- Do tvorby standardů zapojit všechny pracovníky, kteří se podílí na práci s uživateli, uplatnit jejich praktické zkušenosti
- Nevytvářet materiály „pro inspekci“, ale postupy užitečné a srozumitelné pro každodenní praxi
- Dbát na neustálý profesionální růst pracovníků – zejména v přímé péči
- Zvažovat pečlivě vymezení okruhu osob, kterým je sociální služba určena
- Informace zpracovávat a poskytovat uživatelsky srozumitelným způsobem

6. Výstupy z odborné konference Inspekce kvality sociálních služeb

Informace získány osobní účastí na odborné konferenci Inspekce kvality sociálních služeb pořádané Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR v Táboře dne 16.4.2009.

6.1. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Asociace je nezávislé sdružení právnických a fyzických osob, přímých poskytovatelů sociálních služeb, sledující jako základní cíl rozvoj a zvyšování úrovně sociálních služeb. Svoji činnost vyvíjí především tím, že:

- zastupuje a hájí zájmy svých členů u státních a ostatních zainteresovaných institucí, zejména předkládáním odborných stanovisek, kvalifikovanou oponenturou a iniciací a podporou žádoucí právní regulace sociálních služeb,
- zprostředkovává rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům,
- reprezentuje společné zájmy a potřeby svých členů u veřejnosti v tuzemsku i zahraničí,
- vyvíjí studijní, dokumentační, informační a expertní činnost.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb sdružuje 520 organizací a 1.180 registrovaných sociálních služeb poskytovatelů různých právních forem (příspěvkové organizace, charity, diakonie, občanská sdružení, města a obce, obecně prospěšné společnosti). Orgány asociace jsou valná hromada, prezidium, kontrolní komise, odborné sekce a regionální asociace.

6.2. Účel uspořádání konference na téma Inspekce kvality sociálních služeb

Hlavním účelem konference bylo předávání pozitivních i negativních poznatků, zkušeností a postřehů z inspekcí kvality sociálních služeb, vzájemná interakce všech zúčastněných subjektů a snaha o vyvolání odborné a veřejné diskuse směřující k nasměrování pozitivních změn v uvedené oblasti. Prostor pro prezentaci názorů a postojů byl dán zástupcům orgánů Asociace poskytovatelů, zástupcům Ministerstva

práce a sociálních věcí, zástupcům Krajských úřadů, své zkušenosti a postřehy prezentovali zástupci z řad inspektorů i poskytovatelů sociálních služeb.

6.3. Analýza inspekcí kvality v roce 2008

Prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR pan Jiří Horecký, B.A et B.A. (Hons) prezentoval výsledky Analýzy inspekcí poskytování sociálních služeb, která byla zpracována na základě komparace celkem 15 inspekčních zpráv z většiny krajů ČR, napříč právní formou či typem služby poskytovatele (inspekční zprávy ze všech typů pobytových služeb, azylového domu, denního stacionáře, pečovatelské služby). Analýza byla konzultována se zástupci odboru sociálních služeb MPSV ČR, s certifikovanými inspektory, průvodci standardy kvality sociálních služeb, poskytovateli sociálních služeb a dalšími odborníky. Účelem vzniku analýzy bylo poskytnutí zpětné vazby všem účastníkům zainteresovaných do inspekcí kvality sociálních služeb, upozornění na problematické oblasti systému inspekcí a snaha o kultivaci racionalizace celého procesu inspekcí kvality sociálních služeb. Inspekce kvality realizované v roce 2008 vykazují dle analýzy zřejmou diferenci mezi krajskými a ministerskými inspekcemi. Tyto rozdíly dle analýzy spočívají především v rozdílném pohledu na hodnocení jednotlivých kritérií, nedostatečném získávání důkazů pro hodnocení a v hodnocení skutečností jdoucí nad rámec předmětu inspekce kvality. Z dostupných inspekčních zpráv vyplývá, že tzv. ministerské inspekce vychází z přístupu dokazování splněných kritérií, zatímco tzv. krajské inspekce používají opačný postup dokazování, tzn. hledání nedostatků a akcent nesplnění daných kritérií. Ve stávajícím znění standardů kvality chybí jasné definice pojmů a povinností, které nejsou upraveny ani jinými platnými právními předpisy, z čehož vyplývá, že povinnost, respektive splnění daného kritéria standardu je vnímána a chápána poskytovateli sociálních služeb rozdílně. Závěr analýzy obsahuje tato navrhovaná řešení:

- Vznik nezávislého a nestranného orgánu, který by mohl mít status poradního orgánu Ministra práce a sociálních věcí anebo odborné komise při MPSV ČR. Zastoupení členů tohoto orgánu by mělo být rovnovážné (návrh 15 členů – 5 zástupců delegovaných MPSV, 5 zástupců delegovaných Asociací krajů a 5 zástupců delegovaných Asociací poskytovatelů sociálních služeb K tomuto orgánu by mohly veškeré subjekty zainteresované na inspekcích podávat

připomínky, podněty a stížnosti. Na žádost ministra by tento orgán vypracovával odborná stanoviska k rozkladům k jednotlivým inspekcím či jejich částím.

- V roce 2009 zintenzivnit počet tzv. ministerských inspekcí ve všech krajích jako protipól k tzv. krajským inspekcím, mimo jiné i za účelem příkladů dobré praxe a možností komplexního posouzení funkčnosti celého systému inspekcí (a to alespoň v rozsahu 3 inspekce v každém kraji v kalendářním roce).
- Zadat výzkum, jehož předmětem by bylo posouzení fungování inspekcí a celkových přínosů zavedení standardů kvality a inspekcí sociálních služeb se zaměřením na vnímání kvality ze strany uživatelů. Součástí výzkumu by byla komparace se zahraničními státy, které aplikují podobné úrovně sociální politiky jako ČR
- Při další novele zákona o sociálních službách upravit jeho znění tak, aby námitky proti inspekčním zprávám byly podávány na MPSV ČR.

6.4. Pozitivní a negativní pohledy na institut inspekcí kvality sociálních služeb

Postřehy a zkušenosti z inspekcí kvality sociálních služeb prezentovalo 5 zástupců poskytovatelů sociálních služeb, 5 zástupců certifikovaných inspektorů kvality, 4 zástupci Krajských úřadů jako kontrolního orgánu a 3 zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí.

- **Výstupy z pozitivního hodnocení inspekcí kvality sociálních služeb**
 - Inspekce jako dobrý nástroj kvality sociálních služeb
 - Inspekce jako pomoc a podpora na cestě ke kvalitě sociálních služeb
 - Inspekce jako podpora dobré praxe v sociálních službách
 - Inspekce jako nástroj ochrany práv klientů
 - Inspekce jako nástroj podpory vzdělávání pracovníků v sociálních službách
 - Inspekce kvality jako nástroj k optimalizaci pracovních míst v sociálních službách
 - Inspekce kvality jako příležitost k posílení týmové spolupráce
 - Inspekce kvality jako příležitost k prověření efektivnosti metodik

- Inspekce kvality jako účinný způsob prevence před stereotypy a provozní slepotou
- Inspekce jako zpětná vazba a příležitosti ke zvyšování kvality sociálních služeb
- **Výstupy z negativního hodnocení inspekcí kvality sociálních služeb**
 - Regionální diference a netransparentnost způsobu hodnocení
 - Kontrolování nad rámec předmětu inspekce
 - Absence ministerských inspekcí
 - Inspekční týmy složené pouze z úředníků (absence externích odborníků)
 - Inspekce jako výkon státní kontroly z moci úřední zatížen velkou byrokracií
 - Kritika administrativní náročnosti a zátěže systému
 - Kritika formálnosti metodiky inspekcí – „přes horu papírů ztrácíme člověka“
 - Problematika splnitelnosti některých kritérií standardů kvality (př. prokazatelné seznámení uživatele s obsahem smlouvy u klienta v pokročilém stádiu demence)
 - Problematika kvalifikovaného a nestranného provádění inspekcí

Závěr

Oblast sociálních služeb prochází v současné době výraznou a zásadní systémovou změnou. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách radikálně a od základu změnil systém poskytování sociální péče a vyvolává nutnost přizpůsobit se novým podmínkám. Ze zákona je velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Základním nástrojem vytvořeným k zajištění kvality sociálních služeb, kontrole respektování práv uživatelů a dodržování dalších podmínek zákona o sociálních službách se staly Inspekce poskytování sociálních služeb. Inspekce sociálních služeb lze vnímat nejen jako nástroj kontroly v oblasti sociálních služeb, ale rovněž jako podporu dobré praxe a motivaci poskytovatelů sociálních služeb k žádoucím změnám v oblasti sociální péče. Inspekce jsou v tomto kontextu kontrolními orgány i poskytovateli sociálních služeb vnímány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb a jejich standardizace.

Jako každý nový systém zaváděný do praxe mají i inspekce poskytování sociálních služeb svá úskalí a nedostatky, které vyžadují úvahy o změnách ve prospěch transparentnosti, objektivnosti, kultivace a racionalizace celého systému. Z analýzy získaných informací vyplývá, že intenzita i přístup k inspekční činnosti v sociálních službách je u kontrolních orgánů MPSV a krajských úřadů rozdílný, velké rozdíly jsou rovněž patrné mezi výsledky hodnocení kontrolovaných subjektů. Kvalita sociálních služeb a ochrana práv klientů má bezesporu významnou etickou a lidsko-právní dimenzi, přehnaná byrokratizace systému však může přinést sociálním službám i nezvratné ztráty a přibrzdit tolik žádaný rozvoj nových sociálních služeb. Poskytovatelé musejí provádět velmi hluboké a zásadní organizační a systémové změny, aby sociální služby mohly vykonávat způsobem odpovídajícím moderním metodám a požadavkům formulovaným zákonem a standardy kvality sociálních služeb. Tyto změny kladou velké nároky na tvorbu písemných metodických postupů a jejich prosazování v praxi, stejně jako vysoký důraz na odbornost a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Poskytovatelé sociálních služeb potřebují čas a finanční prostředky na realizaci těchto změn a musí umět přijmout standardy kvality a inspekce poskytování sociálních služeb jako zdroj podrobných informací a příležitost ke zpětné vazbě o tom, jak si stát, jako garant sociální péče v praxi představuje kvalitní sociální službu. Na druhé straně stát, samospráva a zřizovatelé sociálních služeb musí akceptovat skutečnost, že vysoké požadavky na kvalitu sociálních služeb nelze naplňovat bez dostatečné materiální, technické, personální a metodické podpory poskytovatelů sociálních služeb. Motivací na této nelehké cestě ke změně by jim měl být společný cíl, kterým jak propagují je zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb a ochrana práv uživatelů, kteří sociálních služeb z důvodu složité životní situace využívají.

Cílem bakalářská práce Inspekce jako systém kontroly a podpory v sociálních službách bylo interpretovat, rozebrat a posoudit tematiku inspekcí sociálních služeb jako nového legislativního produktu systému kontroly a podpory v sociálních službách. První část práce je teoretická a zaměřuje se na vymezení základní pojmů v této oblasti. Hlavním zdrojem pro zpracování teoretické části byl zákon o sociálních službách včetně prováděcích předpisů a odborná literatura. Lze konstatovat, že stanovené cíle v této části práce byly splněny.

Druhá praktická část práce si kladla za cíl interpretovat tematiku inspekci na praktickém příkladu, shromáždit, prozkoumat a analyzovat první zveřejněné poznatky a zkušenosti z této oblasti. Práce obsahuje popis procesu inspekce na příkladu inspekce poskytování sociální služby na zařízení Domov se zvláštním režimem, údaje o inspekční činnosti krajských úřadů a výstupy z odborné konference pořádané Asociací poskytovatelů sociálních služeb na téma Inspekce kvality v sociálních službách. V této části jsem částečně vycházela z informací získaných z internetových zdrojů, zejména však z materiálů a osobní účasti na inspekci služby Domov se zvláštním režimem, kterou jsem jako statutární zástupce poskytovatele uvedené sociální služby absolvovala. Další informace jsem čerpala z pracovních materiálů a vlastních zkušeností získaných při účasti na odborných seminářích a konferencích k dané problematice. Při zpracování empirické části bakalářské práce jsem si uvědomila, jak důležité je vědět o zpracovávaném tématu co nejvíce a jak cenné jsou praktické zkušenosti z oblasti, kterou popisují. Hlavním cílem mé práce bylo shromáždit první zveřejněné poznatky a zkušenosti se zaváděním inspekci kvality sociálních služeb do praxe, prozkoumat a analyzovat pozitiva i negativa nového systému. Domnívám se, že i tento účel moje práce splnila. Bakalářská práce bude nabídnuta poskytovatelům sociálních služeb prostřednictvím krajské pobočky Asociace poskytovatelů sociálních služeb jako přehledný a v praxi využitelný zdroj informací o tematice inspekci poskytování sociálních služeb.

Anotace

Bakalářská práce „ **Inspekce jako systém kontroly a podpory v sociálních službách** “ se zabývá tematikou inspekci poskytování sociálních služeb jako novým legislativním nástrojem kontroly a kvality v sociálních službách. Práce je rozdělena na dvě části. První teoretická část obsahuje vymezení základních pojmů, popis legislativního rámce a analýzu systému inspekci sociálních služeb. Praktická část interpretuje systém inspekci na příkladu inspekce sociální služby Domov se zvláštním režimem a dále interpretuje první výstupy z realizací inspekci. Hlavním cílem práce bylo shromáždit první zveřejněné poznatky a zkušenosti se zaváděním inspekci kvality sociálních služeb do praxe, prozkoumat a analyzovat pozitiva i negativa nového systému a nabídnout poskytovatelům sociálních služeb přehledný a v praxi využitelný zdroj informací o tematice inspekci poskytování sociálních služeb.

Klíčová slova

Sociální služby, sociální péče, standardy kvality, inspekce, inspektor, kontrola, inspekční zpráva, inspekční tým, poskytovatel, uživatel

Annotation

This bachelor's thesis called "**Inspection as a system of supervision and support in social services**" deals with the theme of inspection of providing social services as a new legislative instrument for supervision and quality in social services. The thesis is divided into two parts. The first part is theoretical and contains the specification of basic terms and key words, the description of legislative framework and the analysis of the system of inspection in social services. The practical part interprets the system of inspections on the example of the inspection of social service "Home with special care". It also interprets the first outputs from realizing the inspections. The main objective of the thesis was to collect first published knowledge and experience with putting the quality inspection of social services into practice. It also aimed at examining and analysing strengths and weaknesses of the new system and offering providers of social services well-arranged and practically usable source of information about inspecting providing social services.

Keywords:

Social services, social care, quality standard, inspection, supervision, inspection report, inspection team, provider, occupant

Seznam literatury a pramenů:

1. K. Čermáková, M. Johnová, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Vydalo MPSV, 2002, ISBN 80-86552-45-4
2. M. Jabůrková a kol., Od paragrafů k lidem Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí zákona o sociálních službách, SKOK, 2007, ISBN 978-80-239-9506-0
3. Průša, Ekonomie sociálních služeb, Aspi, 2007
4. O. Matoušek, Sociální služby, Portál s.r.o, 2007, ISBN 978-80-7367-310-9
5. D.Krutilová, P.Čámský, J.Sembdner, Sociální služby, ABENA, 2008 , ISB 978-80-254-3427-7
6. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.
7. Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole

Jiné informační zdroje:

1. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.
2. Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole
3. Odborná periodika – Sociální práce, Sociální péče, Zpravodaj APSSCR
4. Metodika inspekcí poskytování sociálních služeb MPSV

Internetové zdroje:

Ministerstvo práce a sociálních věcí www.mpsv.cz

Asociace poskytovatelů sociálních služeb www.apsscr.cz

Webové portály krajských úřadů

Seznam příloh :

Informační letáčky Inspekce sociálních služeb 3 listy