

INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Základní informace

Právní zakotvení inspekcí

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole

Jaké instituce provádí inspekce

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele

Krajský úřad

- u všech ostatních poskytovatelů sociálních služeb

Co je předmětem inspekce?

- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89,
- kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88

- 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,
- 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 pro něj srozumitelným,
- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88

- 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,
- 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,
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88

- j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,
- k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 89

- Opatření omezující pohyb osob
- (1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující 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 stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.

Kdo provádí inspekci

- (3) Inspekci v každém jednotlivém případě provádí inspekční tým, který tvoří nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v ostatních případech. Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem kraje nebo při provádění inspekce podle § 97 odst. 1 písm. b) zaměstnancem ministerstva.

(4) Inspektor nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci.

(5) V zájmu odborného posouzení věci mohou být k účasti na inspekci přizváni specializovaní odborníci. Přizvaný odborník nesmí být podjatý vůči poskytovateli sociálních služeb, u kterého je prováděna inspekce. Poskytovatel sociálních služeb, u kterého je prováděna inspekce, je povinen umožnit přizvanému odborníkovi, aby se podílel na provádění inspekce.

Jak se měří kvalita sociálních služeb

- Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

Oprávnění inspektorů (dle zákona o státní kontrole)

- vstupovat do objektů, zařízení a provozů, na pozemky a do jiných prostor kontrolovaných osob, pokud souvisí s předmětem kontroly; nedotknutelnost obydlí je zaručena,
- požadovat na kontrolovaných osobách, aby ve stanovených lhůtách předložily originální doklady a další písemnosti, záznamy dat na paměťových médiích prostředků výpočetní techniky, jejich výpisy a zdrojové kódy programů, vzorky výrobků nebo jiného zboží (dále jen "doklady"),
- požadovat na kontrolovaných osobách poskytnutí pravdivých a úplných informací o zjišťovaných a souvisejících skutečnostech,
- zajišťovat v odůvodněných případech doklady; jejich převzetí musí kontrolované osobě písemně potvrdit a ponechat jí kopie převzatých dokladů,
- požadovat, aby kontrolované osoby podaly ve stanovené lhůtě písemnou zprávu o odstranění zjištěných nedostatků,
- v případech stanovených tímto zákonem ukládat pořádkové pokuty,
- používat telekomunikační zařízení kontrolovaných osob v případech, kdy je jejich použití nezbytné pro zabezpečení kontroly.

Jak se hodnotí plnění standardů kvality sociálních služeb (dle vyhlášky)

Hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality:

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

Jak se hodnotí plnění standardů kvality sociálních služeb (dle vyhlášky)

Poskytovatel sociálních služeb:

- a) splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně, jestliže celkový počet bodů činí 90 až
 - 100 % z maximálního celkového počtu bodů,
- b) splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře , jestliže celkový počet bodů činí 70 až
 - 89 % z maximálního celkového počtu bodů,
- c) splňuje standardy kvality sociálních služeb dostatečně, jestliže celkový počet bodů činí 50
 - až 69 % z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů,
- d) nesplňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže
 - 1. některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 jako zásadní, není hodnoceno počtem bodů podle odstavce 1 písm. a) nebo b), nebo
 - 2. celkový počet bodů je nižší než 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout.

Metodika inspekcí

- Popisuje organizaci a průběh inspekcí poskytování sociálních služeb.
- Cílem metodiky inspekcí je zajistit jednotný postup při organizaci a výkonu inspekční činnosti v sociálních službách v ČR.

Jaké inspekce jsou plánovány

- Inspekce typu A – základní inspekce, kontrolují se registrační podmínky, povinnosti poskytovatele a naplňování standardů kvality sociálních služeb.
- Inspekce typu B – kontrola naplňování opatření z inspekce typu A a C, pokud je nutné tuto kontrolu provést dříve, než následuje další inspekce typu A (cca 1 x za 3 roky).
- Inspekce typu C – na základě podnětu či stížnosti a kontrola nesnese odkladu, jako preventivní nástroj (může být provedena bez předchozího upozornění).

Jak dlouho může trvat inspekce

- Dle typu inspekce a velikosti hodnocené služby jeden až pět dní.

Zahájení a příprava inspekce

Zahájení inspekce

- Inspekce je zahájena oznámením kontrolované osobě o provádění inspekce a předáním pověření kontrolované osobě (podle § 12 odst. 2 písm. a) zákona o státní kontrole). Pokud kontrolní orgán oznamuje zahájení inspekce kontrolované osobě písemně, pak přikládá kopii pověření a výslovně v oznámení upozorní, že inspekce je zahájena okamžikem doručení oznámení a pověření kontrolované osobě.

Příprava inspekce

- Dojednání organizační záležitostí, časového harmonogramu, zaslání písemných materiálů předem apod.

Průběh inspekční návštěvy

1. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Úvodní setkání s vedením zařízení (ředitel, vedoucí úseků), seznámení s časovým plánem, výběr 10 respondentů
10.00	Rozprava inspekčního týmu s vedením zařízení
11.30	Studium dokumentace respondentů
12.00	Oběd
13.00	Rozhovory s respondenty a referujícími pracovníky
17 - 21	Psaní záznamů z rozhovorů, porada inspekčního týmu

Průběh inspekční návštěvy

2. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Rozhovory o personální práci s vedoucími pracovníky, Rozhovory s pracovníky v přímé práci s uživateli
10.30	Rozhovory inspektorů s odpovědnými pracovníky nad sledovanými oblastmi kvality
12.00	Oběd
13.00	Skupinová rozprava s pracovníky v přímé práci (pracovníci odpovědní za individuální plány respondentů) nad záznamy z rozhovorů
16 – 21	Studium dokumentace, neformální rozhovory, zpracování zjištěných informací

Průběh inspekční návštěvy

3. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Zpracování závěrečného protokolu, doplňující rozhovory s pracovníky a uživateli, studium dokumentace
12.00	Oběd
13.30	Předání závěrečného protokolu vedení zařízení k prostudování
14.30	Rozprava inspekčního týmu s vedením zařízení nad závěrečným protokolem
16.00	Předání závěrečného protokolu, závěr.

Používané metody zjišťování důkazů při inspekci

- Prohlídka zařízení
- Analýza dokumentace
- Pozorování
- Rozhovor s pracovníky
- Rozhovor s uživateli

Inspekční zpráva

- Je vyhotovována ve 3 výtiscích
- 1 výtisk je předán na místě poskytovateli
- 1 výtisk je zaslán kontrolnímu orgánu (krajský úřad nebo MPSV)
- 1 výtisk je zaslán orgánu, který vede registr poskytovatelů sociálních služeb

Struktura inspekční zprávy

- Formulář č.1 – Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytovatelů sociálních služeb
- Formulář č.2b – Inspekční list – povinnosti poskytovatele
- Formulář č.2c – Inspekční list – kvalita sociálních služeb
- Formulář č.2c.a – Výpočtový list pro formulář 2c
- Formulář č.3 – Časový harmonogram inspekce, Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby
- Formulář č.4 – Záznam z rozhovoru s respondentem
- Formulář č.5 – Smluvní a právní postavení respondenta - zletilí
- Formulář č.5 – Smluvní a právní postavení respondenta - nezletilí
- Formulář č.6 – Protokol o výběru respondentů
- Příloha č.1 – Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Námítky

- Do 5 dnů (případně i déle) od seznámení se zprávou je možné podat námítky proti inspekční zprávě.
- Námítky musí být:
 - ▣ podány písemně a obsahovat zdůvodnění
 - ▣ odeslány nebo přímo doručeny kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě.
- Námítky obdrží nejdříve vedoucí inspekčního týmu, který vyzve členy týmu, aby se k námítkám vyjádřili.

Námitky

- Vedoucí inspekčního týmu může o námitkách sám rozhodnout, pokud jim v plném rozsahu vyhoví.
- Pokud vedoucí námitkám nevyhoví, předloží námitky spolu s písemným vyjádřením členů inspekčního týmu řediteli krajského úřadu nebo řediteli odboru sociálních služeb MPSV.
- Příslušný ředitel rozhodne o námitkách, proti tomuto rozhodnutí není odvolání.

Správní delikty - § 107

- Příklady (nejedná se o kompletní výčet):
 - ▣ Poskytování sociální služby bez oprávnění k jejich poskytování (registrace) – do 250 000 Kč.
 - ▣ Neposkytování sociální služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o registraci – do 20 000 Kč.
 - ▣ Nevedení písemných individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby – do 10 000 Kč.
 - ▣ Nevedení evidence žadatelů o sociální službu evidenci, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby – do 10 000 Kč.
 - ▣ Neuzavření s osobou smlouvy o poskytnutí sociální služby – do 20 000 Kč.
 - ▣ Použití opatření omezující pohyb osob v rozporu se zákonem - do 250 000 Kč.
 - ▣ Nepodání informací o použití opatření omezujících pohyb osob – do 20 000 Kč.
 - ▣ Nevedení evidence nebo neumožnění nahlížení do evidence o použití opatření omezujících pohyb osob – do 20 000 Kč.