

AKTUALIZACE PRAVIDEL VÝKONU INSPEKČÍ A METODICKÝCH POSTUPŮ INSPEKTORŮ

FINÁLNÍ VERZE NÁVRHU METODIKY INSPEKČÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

k 21. 2. 2014



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Obsah

1	ČÁST PRVNÍ – POPIS PROCESU INSPEKCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	6
1.1	ÚVOD	6
1.2	VÝČET PRÁVNÍCH NOREM A JINÝCH NORMATIVNÍCH DOKUMENTŮ	6
1.3	PŘEDMĚT A TYPY INSPEKČÍ	7
1.3.1	<i>Typy inspekcí</i>	7
1.3.2	<i>Předmět inspekce dle ZSS</i>	7
1.3.3	<i>Základní inspekce</i>	7
1.3.3.1	Účel.....	7
1.3.3.2	Předmět	7
1.3.3.3	Délka.....	8
1.3.3.4	Složení inspekčního týmu	8
1.3.4	<i>Následná inspekce</i>	8
1.3.4.1	Účel.....	8
1.3.4.2	Předmět	9
1.3.4.3	Délka.....	9
1.3.4.4	Složení inspekčního týmu	9
1.3.5	<i>Inspekce na podnět</i>	9
1.3.5.1	Účel.....	9
1.3.5.2	Předmět	10
1.3.5.3	Délka.....	10
1.3.5.4	Složení inspekčního týmu	10
1.4	ÚČASTNÍCI PROCESU INSPEKČÍ A JEJICH ROLE ZAKOTVENÁ V PRÁVNÍCH NORMÁCH.....	11
1.4.1	<i>Inspekční tým</i>	11
1.4.1.1	Složení inspekčního týmu	11
1.4.1.2	Oprávnění členů inspekčního týmu	11
1.4.1.3	Povinnosti členů inspekčního týmu	11
1.4.1.4	Činnosti, odpovědnosti a pravomoci VIT (viz příloha str. 38).....	12
1.4.1.5	Činnosti, odpovědnosti a pravomoci ČIT (viz příloha str. 42).....	12
1.4.1.6	Doporučené kvalifikační a odborné předpoklady	12
1.4.2	<i>Inspektoři - zaměstnanci KrP ÚP</i>	13
1.4.2.1	Činnosti, pravomoci a odpovědnosti	13
1.4.2.2	Specifické kvalifikační a odborné předpoklady	13
1.4.3	<i>Inspektoři - zaměstnanci kraje</i>	13
1.4.3.1	Činnosti, pravomoci a odpovědnosti	13
1.4.3.2	Specifické kvalifikační a odborné předpoklady	13
1.4.4	<i>Inspektoři - specializovaní odborníci na standardy kvality sociálních služeb</i>	13
1.4.4.1	Činnosti, pravomoci a odpovědnosti	14
1.4.4.2	Specifické kvalifikační a odborné předpoklady	14
1.4.5	<i>Další specializovaní odborníci</i>	14
1.5	PLÁNOVÁNÍ INSPEKČÍ	15
1.5.1	<i>Krajské pobočky ÚP ČR sestavují plán inspekcí s ohledem na:</i>	15
1.5.2	<i>Dlouhodobý plán inspekcí</i>	15
1.5.3	<i>Pololetní plán inspekcí</i>	15
1.5.4	<i>Stanovení kontrolovaného období</i>	16
1.5.5	<i>Sestavení inspekčního týmu</i>	17
1.5.6	<i>Zásady pro materiální zabezpečení inspekcí</i>	17
1.6	PŘÍPRAVA A ZAHÁJENÍ INSPEKCE	18
1.6.1	<i>Pověření k provedení inspekce</i>	18
1.6.2	<i>Oznámení o zahájení inspekce</i>	18
1.6.2.1	<i>Předem ohlášená inspekce</i>	18

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.6.2.2	Inspekce zahájení bez předchozího ohlášení	18
1.7	PROVÁDĚNÍ INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	20
1.7.1	<i>Průběh inspekce v místě poskytování sociální služby</i>	20
1.7.2	<i>Shromažďování podkladů a ukládání do spisu</i>	20
1.7.2.1	Pisemné podklady	20
1.7.2.2	Podklady z rozhovoru se statutárním orgánem poskytovatele	21
1.7.2.3	Podklady z rozhovoru se zaměstnanci poskytovatele	21
1.7.2.4	Podklady z rozhovoru s osobami, kterým je poskytována sociální služba	21
1.7.2.5	Požizování obrazových nebo zvukových záznamů při inspekci	22
1.7.2.6	Jmenný seznam osob, které poskytly informace pro kontrolní zjištění	22
1.7.2.7	Zpracování seznamu podkladů předložených poskytovatelem	22
1.7.3	<i>Formulace zjištění do protokolu</i>	22
1.7.3.1	Formální a obsahové náležitosti protokolu.....	23
1.7.3.2	Jak shromažďovat podklady pro řízení o správním deliktu	23
1.7.3.3	Ukládání opatření k odstranění zjištěných nedostatků	23
1.7.3.4	Lhůty pro vydání protokolu.....	24
1.7.4	<i>Ukončení inspekce v místě</i>	24
1.8	UKONČOVÁNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	25
1.8.1	<i>Podání námitek proti protokolu</i>	25
1.8.2	<i>Vyřizování námitek</i>	25
1.8.2.1	Postup, když je námitkám vyhověno	25
1.8.2.2	Postup, když není námitkám vyhověno	25
1.8.2.3	Souběh námitek a správního řízení	26
1.8.3	<i>Postup v případě zjištění správního deliktu při inspekci (základní zásady)</i>	26
1.8.3.1	Správní řízení	27
1.8.4	<i>Ukončení inspekce</i>	27
1.8.5	<i>Kontrola plnění uložených opatření – postup kontrolního orgánu</i>	27
1.8.5.1	Hodnocení zprávy o plnění uložených opatření	27
1.8.5.2	Zásady pro zahájení a průběh následné inspekce.....	28
1.8.5.3	Vymáhání uložených opatření	28
1.8.5.4	Předání protokolu	29
1.8.6	<i>Zásady nakládání se spisem, archivace spisu</i>	29
1.9	HODNOCENÍ PRÁCE TÝMU, PÉČE O PROFESNÍ ROZVOJ JEDNOTLIVÝCH ČLENŮ IT	31
1.9.1	<i>Hodnocení kvality výkonu inspektora</i>	31
1.10	PŘÍLOHY	33
1.10.1	<i>Příloha ke kapitole 1.3.5.1: Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby doručených Úřadu práce České republiky</i>	33
1.10.2	<i>Příloha ke kapitole 1.4.1: Činnosti, odpovědnosti a pravomoci vedoucího a členů inspekčního týmu</i>	38
1.10.3	<i>Příloha ke kapitole č. 1.6.1: Náležitosti pověření k provedení inspekce</i>	44
1.10.4	<i>Příloha ke kapitole č. 1.6.2.2: Náležitosti oznámení</i>	44
1.10.5	<i>Příloha ke kapitole 1.8.2: Vodítka pro vyřizování námitek</i>	45
2	ČÁST DRUHÁ - MANUÁL PRO PRŮBĚH INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	47
2.1	PŘÍPRAVA IT NA INSPEKCI V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	47
2.1.1	<i>Komunikace s poskytovatelem (kontrolovanou osobou):</i>	47
2.1.2	<i>Časový harmonogram průběhu inspekce v místě poskytování služby:</i>	47
2.1.3	<i>Studium dokumentace kontrolovaného poskytovatele:</i>	47
2.2	ÚVODNÍ SETKÁNÍ IT S ODPOVĚDNÝMI ZÁSTUPCI KONTROLOVANÉ OSOBY	48
2.3	VÝBĚR RESPONDENTŮ	50
2.3.1	<i>Způsoby výběru respondentů:</i>	51
2.3.2	<i>Postup při losování:</i>	51

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.3.3	Zpracování Protokolu o výběru respondentů.....	51
2.4	METODY VYHLEDÁVÁNÍ DŮKAZŮ SE ZAMĚŘENÍM NA KONKRÉTNÍ UŽIVATELE.....	54
2.4.1	Význam zaměření inspekce v místě na konkrétní uživatele.....	54
2.5	VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZÁKLADNÍ INSPEKCE.....	56
2.6	DOPORUČENÝ POSTUP PŘI PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PŘÍPADOVÉHO ŠETŘENÍ.....	72
2.6.1	Plán průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby.....	72
2.6.2	Metody zjišťování důkazů	73
2.6.2.1	Analýza osobní dokumentace.....	73
2.6.2.2	Rozhovor s respondentem.....	73
2.6.2.3	Doprovázení	79
2.6.2.4	Náslech.....	79
2.6.2.4.1	Pravidla pro provádění náslechu	79
2.6.2.5	Rozhovor s referujícím zaměstnancem.....	80
2.6.2.5.1	Pravidla pro rozhovor s respondentem za přítomnosti referujícího zaměstnance	80
2.6.2.6	Rozhovor se sociálním pracovníkem	81
2.6.2.7	Rozhovory s dalšími zaměstnanci	82
2.6.2.8	Pozorování.....	82
2.7	VYHODNOCENÍ VŠECH ZJIŠTĚNÝCH DŮKAZŮ, JEJICH KOMPLETACE A ZPRACOVÁNÍ PROTOKOLU	83



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vysvětlení zkratk:

Bc. – bakalářský stupeň vysokoškolského studia

ČIT – člen inspekčního týmu

GŘ ÚP - Generální ředitelství Úřadu práce ČR

IP – individuální plán uživatele sociálních služeb

IT – inspekční tým

KrP ÚP – krajská pobočka Úřadu práce ČR

KŘ – zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (Kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů

KÚ – krajský úřad

MP – metodický pokyn

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NI – normativní instrukce

OPO – opatření omezující pohyb osob

Protokol – protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

SQSS – standardy kvality sociálních služeb

SŘ – zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

ÚP ČR – Úřad práce ČR

VIT – vedoucí inspekčního týmu

VŠ – vysoká škola

Vyhláška k ZSS – vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

ZSS – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

1 Část první – popis procesu inspekce kvality sociálních služeb

1.1 Úvod

Co je **účelem** metodiky

Pravidla výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů (dále jen „Metodika“) upravují způsob a průběh inspekce poskytování sociálních služeb, které provádí krajské pobočky Úřadu práce ČR (dále jen „KrP ÚP“). Metodika popisuje celý systém inspekci včetně plánování, zahájení, realizace, ukončování, vyhodnocování a personálního obsazení. Účelem metodiky je podrobněji popsat jednotlivé fáze inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) tak, aby její provedení bylo v souladu s právními předpisy. Metodika, zejména ve svých přílohách, popisuje způsob provádění jednotlivých fází inspekce poskytování sociálních služeb tak, aby se stala užitečným nástrojem pro inspektory.

Cílem metodiky je sjednocení postupu výkonu inspekci na území celé ČR prostřednictvím nastavení jednotných pravidel pro dílčí fáze inspekce poskytování sociálních služeb.

Metodika je závazná pro všechny osoby, vykonávající inspekci (inspektoři KrP ÚP, inspektoři specializovaní odborníci, další specializovaní odborníci, zaměstnanci kraje).

1.2 Výčet právních norem a jiných normativních dokumentů

Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena těmito právními předpisy a dalšími normami:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále také ZSS),
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále také vyhláška k ZSS),
- Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (Kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále také KŘ),
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále také SŘ),
- Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Etický kodex inspektorů sociálních služeb,
- Metodický pokyn č. 1/2012 k provádění inspekci podle ZSS; Dodatek č. 1 k realizaci inspekci s projektem Inovace systému kvality sociálních služeb; Dodatek č. 2 ke změnám podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád) a novely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Normativní instrukce č. 16/2012 - Inspekce poskytování sociálních služeb: Role a kompetence ÚP ČR a MPSV



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.3 Předmět a typy inspekcí

1.3.1 Typy inspekcí

Inspekce poskytování sociálních služeb je základním nástrojem, kterým se zjišťuje u registrovaných poskytovatelů a u poskytovatelů sociálních služeb uvedených v § 84 ZSS plnění zákonných povinností při poskytování sociálních služeb s důrazem na dodržování práv a bezpečnosti klientů, jejich sociální začleňování a prevenci sociálního vyloučení. Prioritou dalšího vývoje v inspekcích je zvýšení efektivity provádění kontrol. Cílem je pomocí základní inspekce identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociálních služeb u všech poskytovatelů, ukládat nápravná opatření a dohlížet na jejich plnění (následná inspekce). V případě závažných podnětů týkajících se kvality poskytovaných služeb provádět bezodkladnou kontrolu (inspekce na podnět).

1.3.2 Předmět inspekce dle ZSS

Předmětem inspekce, jak je obecně vymezen v ZSS (§ 97, odst. 2 a 3) je plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88¹ a 89, kvalita poskytovaných sociálních služeb, náležitosti smlouvy o poskytování sociální služby a výše úhrad za poskytované sociální služby. Kvalita poskytovaných služeb se ověřuje pomocí Standardů kvality sociálních služeb (příloha 2 vyhlášky k ZSS).

1.3.3 Základní inspekce

1.3.3.1 Účel

Účelem základní inspekce je provést efektivní kontrolu tak, aby bylo možné u všech poskytovatelů sociálních služeb zjistit, zda nedochází k závažnému porušení jejich povinností ve vztahu k poskytování sociálních služeb. Základní inspekce se soustředí především na dodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb, na dodržování práv a bezpečnosti klientů, jejich sociální začleňování a prevenci sociálního vyloučení.

Na základě posouzení výsledku základní inspekce včetně plnění uložených opatření poskytovatelem je služba dále zařazena do plánu inspekcí na další období (tj. buď jako následná inspekce, nebo pravidelná základní inspekce).

1.3.3.2 Předmět

Základní inspekce se provádí v nepodkročitelném rozsahu². Jedná se o pravidelnou inspekci; inspekční orgán vyvine potřebné úsilí k tomu, aby se základní inspekce opakovala 1x za 5 let. V pověření se uvádí předmět v plném zákonném rozsahu dle § 97 odst. 2 ZSS, **při plánování předmětu nelze podkročit metodikou stanovený rozsah**, ale je možno ho rozšířit podle konkrétní situace (na základě zjištěných skutečností v přípravné fázi nebo při inspekci v místě poskytování služby). Základní inspekce se realizuje v **zúženém rozsahu předmětu kontroly**.

Předmětem kontroly jsou vždy povinnosti poskytovatelů a související kritéria standardů kvality sociálních služeb uvedené v Příloze „Vymezení předmětu základní inspekce“.

¹ Při plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) ZSS je předmětem inspekce také posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 téhož zákona.

² viz Manuál pro průběh inspekce, druhá část tohoto dokumentu, str. 48

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Předmět kontroly základní inspekce může být dále rozšířen, a to na základě zejména těchto informací:

- analýza písemné dokumentace poskytovatele týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby, pokud si jejich zaslání kontrolní orgán vyžádal,
- informace z Registru poskytovatelů sociálních služeb,
- informace z webových stránek poskytovatele služby,
- informace získané při inspekci v místě poskytování sociální služby,
- informace získané na základě podnětů a stížností na kvalitu poskytované služby,
- doporučení z porad se zaměstnanci ÚP ČR, MPSV, KÚ a se specializovanými odborníky,
- problematické oblasti u jednotlivých druhů sociálních služeb specifikované na základě analýz a zkušeností MPSV, ÚP ČR, KÚ a příp. dalších subjektů.

1.3.3.3 Délka

Délka základní inspekce v místě poskytované služby je zpravidla 2 – 3 dny. Základní inspekce v místě poskytování služby trvá tak dlouho, jak je to potřebné vzhledem k dosažení cíle kontrolního procesu – zjistit stav věci v nezbytném rozsahu porovnáním zjištěného stavu se stavem určeným právními předpisy. Délka inspekce v místě poskytované služby musí být stanovena i s ohledem na efektivnost státní kontroly. Zejména u ambulantního typu sociálních služeb, které jsou personálně obsazeny 1 – 2 pracovníky nebo jejichž denní kapacita nepřesahuje 6 uživatelů (např. poradny, denní stacionáře), lze plánovat jednodenní inspekci v místě poskytované služby. U ostatních ambulantních a terénních služeb vždy zvažujeme plánování dvoudenní inspekce v místě. Pobytové sociální služby vyžadují zpravidla inspekci v místě v rozsahu 3 dnů.

1.3.3.4 Složení inspekčního týmu

Základní inspekci provádí inspektoři – zaměstnanci KrP ÚP, inspektoři – specializovaní odborníci na standardy kvality sociálních služeb, případně inspektoři – zaměstnanci kraje³. V případě potřeby lze přizvat další specializované odborníky.

1.3.4 Následná inspekce

1.3.4.1 Účel

Následná inspekce je kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci (viz § 98 odst. 5 ZSS – „Krajská pobočka Úřadu práce je oprávněna ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci“). Je realizována u poskytovatelů sociálních služeb, kterým byla v rámci základní inspekce taková opatření uložena. V souladu s ustanovením § 98 odst. 5 ZSS je zahájena jen v případě, že kontrolní orgán vyhodnotí plnění opatření podle písemné zprávy o přijatých opatřeních za nedostatečné nebo jejich splnění je nutné posoudit v praxi, tedy v místě poskytované služby. Může být realizována formou místního šetření u poskytovatele služby nebo pouze prostřednictvím kontroly písemné dokumentace poskytovatele v těch případech, kdy uložena opatření spočívala jen v odstranění nedostatků v jeho písemné dokumentaci. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložena opatření.

Průběh následné inspekce a metody používané při následné inspekci jsou obdobné jako v případě základní inspekce.

Hlavní rozdíly mezi základní inspekci a inspekci následnou jsou tyto:

- následná inspekce vychází z výsledků předchozí základní inspekce,

³ Viz § 98 odst. 2 ZSS: „Kraj může do inspekčního týmu vyslat svého zaměstnance; krajská pobočka Úřadu práce zařadí tohoto zaměstnance do inspekčního týmu. Provádí-li se inspekce u poskytovatele sociálních služeb, vůči němuž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele, nelze do inspekčního týmu zařadit zaměstnance tohoto kraje.“

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- jejím cílem je zhodnotit odstranění nedostatků zjištěných při základní inspekci a plnění uložených opatření
- následnou inspekci lze za určitých okolností zrealizovat také bez šetření v místě poskytování sociálních služeb (viz § 98 odst. 5 ZSS – „Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření lze provést následnou inspekci, na kterou se ustanovení odstavce 2 nevztahuje“),
- při následné inspekci bez šetření v místě poskytování sociálních služeb jsou důkazem i písemné podklady zaslané poskytovatelem, které dokládají plnění uložených opatření.

1.3.4.2 Předmět

Předmětem následné inspekce jsou, v souladu s § 98 odst. 5 ZSS, opatření uložená k odstranění nedostatků zjištěných při základní inspekci.

Inspekce se vyjadřuje ke splnění opatření ANO, pokud bylo opatření beze zbytku splněno.

V případě, že opatření splněno nebylo, nebo bylo splněno pouze částečně, vyjadřuje se inspekce NE. V tomto případě je zahájeno správní řízení o deliktu a pokutě podle § 107 ZSS. Podkladem pro správní řízení jsou zjištění nedostatků v protokolu.

1.3.4.3 Délka

Délka následné inspekce v místě poskytované služby je zpravidla 1 – 2 dny. Následná inspekce v místě poskytování služby trvá tak dlouho, jak je to potřebné vzhledem k dosažení cíle kontrolního procesu – zda byly odstraněny nedostatky, tedy zda došlo ke splnění uložených opatření.

1.3.4.4 Složení inspekčního týmu

Inspekční tým (IT) je sestavován podle stejných pravidel jako u základní inspekce, jak je upraveno v § 98 odst. 2 a 3 ZSS. Doporučuje se, aby vedoucí inspekčního týmu (VIT) již při uložení opatření týkajících se zásadních oblastí poskytované služby zvažoval složení IT pro případnou následnou inspekci (zvážit zachování kontinuity x míry objektivnosti).

1.3.5 Inspekce na podnět

1.3.5.1 Účel

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb doručené Úřadu práce ČR mohou být podnětem pro provedení inspekce. Po posouzení předmětu, rozsahu a závažnosti stížnosti⁴ může být vyhodnocena kontrolním orgánem jako podnět a u poskytovatele sociálních služeb je na jejím základě provedena inspekce (viz Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby doručených Úřadu práce České republiky v příloze, str. 33). Tato inspekce je realizována u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb (a poskytovatelů dle § 84 ZSS), na něž byl podán podnět ke kontrole či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb nebo neplnění povinností poskytovatele takového charakteru a rozsahu, kdy je obsah stížnosti natolik závažný, že řešení nesnese odkladu.

Základní rozdíly mezi základní inspekci a inspekci na základě stížnosti jsou tyto:

- předmětem inspekce je vždy oblast kvality a/nebo povinnosti poskytovatele sociálních služeb, ke kterým se stížnost vztahuje (není tedy stanoven nepodkročitelný rozsah),
- jejím cílem je provedení kontroly ve stanoveném rozsahu tak, aby protokol mohl být podkladem pro vyhodnocení podnětu, zda zjištěná praxe poskytovatele v konkrétním

⁴ Podle § 3 KŘ je kontrolní orgán oprávněn obstarávat podklady a informace k vyhodnocení podnětu a na jejich základě rozhodne, zda jsou dány důvody pro zahájení inspekce. O těchto úkonech pořídí záznam a získané podklady je možné dále použít k podložení kontrolních zjištění a nebude nutné v případě, že bude následně kontrola zahájena, tyto podklady vyžadovat od kontrolované osoby znovu.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

případě (ne)vykazuje nedostatky v kvalitě služby či naplňování povinností poskytovatele sociálních služeb,

- termín zahájení inspekce v místě a složení inspekčního týmu je možno poskytovateli oznámit v den zahájení inspekce v místě, kdy mu bude současně předloženo Pověření k provedení inspekce na podnět a Oznámení o zahájení inspekce obsahující stanovené náležitosti,
- inspekce je úzce zaměřena dle předmětu stížnosti, která je podnětem pro inspekci (viz příklady příloha, str. 37).

1.3.5.2 Předmět

U každé stížnosti je důležité důsledně vyhodnotit, co je jejím předmětem (čeho se týká). Inspekční orgán je příslušný řešit pouze stížnosti týkající se kvality poskytování sociálních služeb nebo naplňování povinností poskytovatelů sociálních služeb (tj. předmět dle § 97 ZSS). Pokud se přijatá stížnost týká také jiných oblastí (stěžovatel může např. poukazovat také na problémy spojené s opatrovnictvím uživatelů služeb, hygienické podmínky v zařízení sociálních služeb apod.), tyto oblasti inspekční orgán nebude prošetřovat a předá podnět příslušným kontrolním orgánům např. hygienická stanice, stavební úřad, městský úřad (§ 25 odst. 4 KŘ).

1.3.5.3 Délka

Délka inspekce v místě poskytované služby je zpravidla 1 den, případně 2 dny. Inspekce v místě poskytování služby trvá tak dlouho, jak je to potřebné vzhledem k rozsahu kontrolované oblasti a použitým postupům a metodám k dosažení cíle kontrolního procesu.

1.3.5.4 Složení inspekčního týmu

Složení IT je shodné se složením týmu u základní inspekce, jak je upraveno v § 98 odst. 2 a 3 ZSS.

1.4 Účastníci procesu inspekcí a jejich role zakotvená v právních normách

1.4.1 Inspekční tým

1.4.1.1 Složení inspekčního týmu

Inspekci poskytování sociálních služeb provádí IT, jehož složení upravuje § 98 odst. 2 a 3 ZSS. Tvoří jej nejméně tři členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně dva členové u ostatních služeb.

Alespoň jeden člen, VIT, musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v KrP ÚP. Členy inspekčního týmu (dále také ČIT) mohou být rovněž další zaměstnanci KrP ÚP, a dále pak zaměstnanci kraje⁵, a případně přizvaní specializovaní odborníci, je-li to v zájmu odborného posouzení věci (§ 98 odst. 3 ZSS).

Při sestavování IT musí být zohledňovány odborné kompetence jednotlivých členů IT tak, aby byl IT vyvážený a měl dobré předpoklady pro nestranné posouzení kvality kontrolované služby.

1.4.1.2 Oprávnění členů inspekčního týmu

Základní oprávnění kontrolního orgánu jsou tato:

- vstupovat do prostor poskytovatele, pokud jsou vlastněny či užívány kontrolovanou osobou pro poskytování kontrolované sociální služby, a za splnění dalších podmínek i do obydlí (§ 7 KŘ),
- požadovat prokázání totožnosti fyzické osoby, jež je přítomna na místě kontroly, jde-li o osobu, která plní úkoly kontrolované osoby, nebo osobu, která může přispět ke splnění účelu kontroly (§8 písm. a) KŘ),
- provádět potřebná sledování a prohlídky (§ 8 písm. b) KŘ),
- požadovat na poskytovateli poskytnutí podkladů (údajů, dokumentů...), s možností v odůvodněných případech zajistit jejich originály (§ 8 písm. c) KŘ),
- pořizovat obrazové a zvukové záznamy (§ 8 písm. d) KŘ),
- v nezbytné míře a po projednání s poskytovatelem užívat jeho technických prostředků (§ 8 písm. e) KŘ),
- vyžadovat i další součinnost nezbytnou pro výkon kontroly (§ 8 písm. f) KŘ),
- dotazovat se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, na záležitosti související s poskytováním sociálních služeb, které jsou předmětem inspekce (§ 98 odst. 4 ZSS),
- ukládat při inspekci opatření k odstranění zjištěných nedostatků (98 odst. 5 ZSS),
- požadovat, aby poskytovatel podal ve stanovené lhůtě písemnou zprávu o odstranění zjištěných nedostatků (§ 98 odst. 5 ZSS)

1.4.1.3 Povinnosti členů inspekčního týmu

Povinnosti ČIT vyplývají v první řadě z ustanovení § 9 KŘ. Jde zejména o povinnost:

- zjistit při kontrole stav věcí v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu kontroly a kontrolní zjištění doložit podklady (§ 9 písm. a) KŘ),
- šetřit práva a oprávněné zájmy poskytovatele i třetích osob (§ 8 písm. b) KŘ),
- předložit pověření ke kontrole a na žádost i dokument, který dokládá, že se jedná o osobu uvedenou v pověření ke kontrole (§ 9 písm. c) KŘ),

⁵ Za podmínek viz § 98 odst. 2 ZSS.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- vydat potvrzení o zajištěných originálních podkladech a po pominutí důvodů zajištění je neprodleně vrátit (§ 9 písm. d) KŘ),
- umožnit poskytovateli účast při kontrolních úkonech při výkonu kontroly na místě, nebrání-li to splnění účelu nebo provedení kontroly (§ 9 písm. e) KŘ),
- vyhotovit protokol o kontrole a doručit jeho stejnopis poskytovateli (§ 9 písm. f) KŘ).

ČIT jsou povinni, není-li zákonem stanoveno jinak, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděli při výkonu kontroly a nezneužít znalosti těchto skutečností (§ 100 ZSS, § 20 KŘ).

V případě zjištěných nedostatků ve smlouvě o poskytování sociální služby informovat o těchto nedostacích osobu, která smlouvu uzavřela, nebo jejího zákonného zástupce či zástupce podle § 91 odst. 6 ZSS pokud uzavřeli smlouvu o poskytnutí sociální služby za osobu, která není schopna sama jednat (§ 97 odst. 4 ZSS).

ČIT jsou dále povinni řídit se při provádění inspekci poskytování sociálních služeb i dalšími relevantními právními normami, metodickými pokyny vydanými MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb a dodržovat Etický kodex inspektorů sociálních služeb (MP 1/2012).

1.4.1.4 Činnosti, odpovědnosti a pravomoci VIT (viz příloha str. 38)

1.4.1.5 Činnosti, odpovědnosti a pravomoci ČIT (viz příloha str. 42)

1.4.1.6 Doporučené kvalifikační a odborné předpoklady

Odborná způsobilost inspektorů sociálních služeb není upravena žádným právním předpisem. Doporučuje se, aby inspektor splňoval následující kvalifikační a odborné předpoklady:

Dosažené vzdělání: VŠ (minimálně Bc.);

Obor vzdělání:

- podmínkou je absolutorium humanitního oboru sociálního zaměření – sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální patologie, sociální psychologie;

Odborná praxe:

- minimálně 5 let v oblasti poskytování sociálních služeb (přímá práce s lidmi, kterým je sociální služba poskytována; práce ve vedoucí pozici u poskytovatele sociálních služeb; účast v projektech zaměřených na problematiku sociálních služeb),

a/nebo

- minimálně 3 roky v oblasti řízení kvality v sociálních službách;

Odborné specializační kurzy:

- vstupní vzdělávací program pro inspektory sociálních služeb realizovaný MPSV v rozsahu 150 hodin,
- průběžné vzdělávání formou účasti na metodických setkáváních pořádaných MPSV, supervizích a kolokviích;

Ostatní:

- znalost platných právních předpisů – zejména ZSS a prováděcí vyhlášky k ZSS, KŘ, SŘ;
- znalost systému kvality sociálních služeb – standardy kvality sociálních služeb;
- znalost základních metod sociální práce a jejich využívání v praxi;

Osobnostní předpoklady:

- samostatnost, zodpovědnost, flexibilita, schopnost analytického myšlení, komunikační dovednosti, schopnost vedení skupiny, schopnost sebereflexe a schopnost týmové práce, odolnost vůči stresu.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.4.2 Inspektoři - zaměstnanci KrP ÚP

Podle katalogu práce jsou tito zaměstnanci státu zařazeni na KrP ÚP jako „referent sociálních věcí“ s předmětem činnosti podle kódu systemizovaného místa 2. 10. 19, příkladu č. 7 „komplexní výkon inspekcí poskytování sociálních služeb“.

1.4.2.1 Činnosti, pravomoci a odpovědnosti

Inspektor – zaměstnanec KrP ÚP působí v roli VIT nebo ČIT. Vykonává činnosti, má odpovědnosti a pravomoci stanovené touto metodikou pro VIT nebo ČIT.

1.4.2.2 Specifické kvalifikační a odborné předpoklady

Inspektoři – zaměstnanci KrP ÚP mají znalosti zejména v oblasti právních předpisů, kontrolních postupů a správního řízení (zejména ZSS a prováděcí vyhláška k ZSS, KŘ, SŘ).

1.4.3 Inspektoři - zaměstnanci kraje

V souladu s ustanovením § 98 odst. 2 ZSS může kraj vyslat svého zaměstnance do IT. Náklady spojené s jeho činností v IT nese kraj. Na tuto osobu se vztahují ustanovení § 6 KŘ o přizvané osobě. Kontrolní orgán ji poučí o právech a povinnostech při kontrole.

Doporučuje se, aby kraj do IT vysílal zaměstnance, v jejichž pracovní náplni je agenda kvality sociálních služeb, nebo zaměstnance, kteří mají s výkonem inspekční činnosti přímou zkušenost. Pouze tak může být zaměstnanec kraje plnohodnotným členem IT, který nese zodpovědnost za kontrolovanou oblast a podílí se na zpracování protokolu. Inspektoři – zaměstnanci kraje v případě, že jsou krajem vysíláni do IT, se mohou účastnit vzdělávacích a metodických akcí pořádaných MPSV pro inspektory.

1.4.3.1 Činnosti, pravomoci a odpovědnosti

Inspektor – zaměstnanec kraje působí v roli ČIT. Vykonává činnosti, má odpovědnosti a pravomoci stanovené touto metodikou pro ČIT.

1.4.3.2 Specifické kvalifikační a odborné předpoklady

Inspektoři – zaměstnanci kraje mají jak znalosti v oblasti právních předpisů a úředních postupů, tak i povědomí o službách poskytovaných na území kraje. Jsou informováni o plnění registračních podmínek poskytovatelů, o jejich zařazení v regionální síti služeb a o rámci financování poskytovaných služeb.

1.4.4 Inspektoři - specializovaní odborníci na standardy kvality sociálních služeb

V souladu s ustanovením § 98 odst. 3 ZSS mohou být v zájmu odborného posouzení věci k účasti na inspekci přizváni inspektoři – specializovaní odborníci na standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy kvality“).

Inspektory – specializovanými odborníky na standardy kvality jsou osoby, které splnily tyto dvě povinnosti:

- úspěšně absolvovaly vstupní vzdělávání inspektorů sociálních služeb garantované MPSV,
- průběžně se vzdělávají formou účasti na metodických setkáváních pořádaných MPSV, supervizích a kolokviích.

Povinnosti výše uvedené dokládají KrP ÚP při uzavírání smlouvy/dohody s kontrolním orgánem o provedení inspekce poskytování sociálních služeb. Inspektoři si vedou doklad inspektora, v němž evidují záznamy o účasti na inspekcích a o absolvovaném průběžném vzdělávání.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Na tuto osobu se vztahují ustanovení § 6 KŘ o přizvané osobě. Kontrolní orgán ji poučí o právech a povinnostech při kontrole.

1.4.4.1 Činnosti, pravomoci a odpovědnosti

Inspektor – specializovaný odborník na standardy kvality působí v roli ČIT. Vykonává činnosti, má odpovědnosti a pravomoci stanovené touto metodikou pro ČIT.

V rámci inspekčního týmu je expertem na:

- určitou kontrolovanou oblast, především na individuální plánování služby, ochranu práv uživatelů, sociální začleňování uživatelů,
- řízení (management) kvality,
- určitý druh sociální služby,
- výklad a praktické užívání standardů kvality sociálních služeb,
- metody práce s danou cílovou skupinou.

1.4.4.2 Specifické kvalifikační a odborné předpoklady

Zvláštní zřetel je brán na zkušenosti z praxe sociálních služeb. Inspektoři – specializovaní odborníci na standardy kvality mají znalosti a dovednosti především v oblasti praktického naplňování standardů kvality sociálních služeb, lidských práv a principů sociálního začleňování.

1.4.5 Další specializovaní odborníci

V souladu s ustanovením § 98 odst. 3 ZSS mohou být v zájmu odborného posouzení věci k účasti na inspekci přizváni na základě své odborné specializace další specializovaní odborníci.

Takovou odbornou specializací je např. znalost poskytované zdravotní péče, hygienických předpisů, účetní a finanční evidence, zákoníku práce apod. Tito další specializovaní odborníci působí v dané odborné specializaci.

Na tuto osobu se vztahují ustanovení § 6 KŘ o přizvané osobě. Kontrolní orgán ji poučí o právech a povinnostech při kontrole.

Činnosti, pravomoci a odpovědnosti

Specializovaní odborníci působí v roli ČIT. Jejich role je specifická, zaměřují se v rámci úkolů zadaných vedoucím inspekčního týmu na oblast své odborné specializace. Při formulaci svých odborných závěrů jsou vázáni zákonem stanoveným předmětem inspekce.

Specifické kvalifikační a odborné předpoklady

Kvalifikační předpoklady a požadavky na další vzdělávání těchto odborníků upravují zvláštní právní předpisy pro danou odbornou specializaci.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.5 Plánování inspekcí

Plán inspekcí je přehledem všech poskytovatelů jednotlivých sociálních služeb, které mají projít inspekci sociálních služeb v daném časovém úseku. Účelem tvorby plánu kontrol je naplánování optimálního počtu inspekcí. Přehled poskytovatelů zahrnutých do kontrolního plánu musí být v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 ZSS, kde je dána místní příslušnost podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky.

Krajské pobočky ÚP ČR sestavují kontrolní plány (2x za rok) a zprávy o kontrolní činnosti podle struktury a pravidel předaných z GŘ ÚP (minimálně 1x za rok). Při tvorbě kontrolních plánů spolupracují se zaměstnanci KÚ a to zejména v oblasti výběru sociálních služeb.

1.5.1 Krajské pobočky ÚP ČR sestavují plán inspekcí s ohledem na:

- přehled služeb na daném území – druhy a počty služeb,
- přehled realizovaných inspekcí v uplynulém období s přihlédnutím k vyhodnocení rizikovosti služeb, potřeby kontroly (termín uložených opatření) a typu provedené inspekce,
- výběr jedné služby u poskytovatelů, kteří mají více služeb,
- poznatky ze stížností a podnětů na kvalitu poskytované sociální služby, posouzení jejich závažnosti a četnosti,
- zohlednění ročních priorit inspekci vyhlášených MPSV,
- rozvahu zdrojů lidských, časových a finančních,
- realizaci inspekce u každého poskytovatele min. 1 x za 5 let,
- poznatky získané v rámci spolupráce se zaměstnanci KÚ, zejména zohlednění informací z oblasti plnění registračních podmínek.

1.5.2 Dlouhodobý plán inspekci

Dlouhodobý plán inspekci se řídí metodickými pokyny MPSV, je sestaven na období pěti let a lze jej označit jako obecný, taktický plán, jehož hlavním zdrojem jsou primární informace získané z výsledků již realizovaných inspekci a zmapování stavu poskytování sociálních služeb v působnosti jednotlivých krajských poboček ÚP ČR. Jde především o souhrn informací o celkovém plánovaném počtu inspekci u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb, jejich časovém rozvržení, předpokládaném typu inspekce a předběžném stanovení počtu členů inspekčního týmu.

V návaznosti na aktuální provedené analýzy sociálních služeb v daném kraji a zohlednění vyhlášených priorit MPSV na daný rok, je nutné dlouhodobý plán pravidelně aktualizovat.

1.5.3 Pololetní plán inspekci

Pololetní plán inspekci je sestavován na základě zpracovaného dlouhodobého plánu inspekci, přičemž struktura pololetního plánu – výběr poskytovatelů, u kterých proběhne inspekce, je stanovena podle vnitřních předpisů kontrolních orgánů a stanovených kritérií pro výběr kontrolovaných osob. Na základě získaných informací o druhu a počtech sociálních služeb na území kraje, dále o dostupných lidských zdrojích (složení IT) a finančních prostředků pro dané plánovací období je upraven návrh neboli rozvaha zařazení poskytovatelů do pololetního plánu inspekci. Plánovacím obdobím je 6 měsíců a tvoří jej dvě kategorie základních informací, a to:

veřejné informace pro potřeby poskytovatelů sociálních služeb a další veřejnosti

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- poskytovatel služby, typ a adresa kontrolované služby, druh a identifikátor kontrolované sociální služby, a typ inspekce, zveřejňované v podobě jednotného formuláře, nejpozději k prvnímu dni v pololetí, na které je plán inspekci vytvořen, na integrovaném portálu MPSV u příslušné KrP ÚP,

neveřejné informace pro potřeby MPSV, GR ŰP a jednotlivých KrP ŰP

- přesný název poskytovatele, druh kontrolované sociální služby (uvedení příslušného § ZSS), identifikátor služby kde bude inspekce realizována, typ poskytovatele (příspěvková organizace, soukromý podnikatelský subjekt apod.), termín provedení inspekce, typ inspekce, důvod inspekce (plánovaná, na podnět apod.), časová náročnost inspekce, složení inspekčního týmu, označení vedoucího inspekčního týmu odpovědného za provedení inspekce.

Zpracovaný konkretizovaný návrh pololetního plánu inspekci je zaslán elektronickou poštou (kontaktní osobě na KŰ), aby se mohli pracovníci KŰ vyjádřit, na kterých inspekci budou mít zájem se podílet (§ 98 odst. 2 ZSS). Stejným způsobem jsou osloveni specializovaní odborníci na standardy kvality s ohledem na dovednosti v oblasti praktického naplňování standardů kvality sociálních služeb u kontrolovaného druhu služby a s ohledem na aktuálně potřebné složení inspekčního týmu.

Po zpětném doručení (elektronickou poštou) plánu inspekci a označení, kterých inspekci se mají pracovníci KŰ a specializovaní odborníci zájem zúčastnit, sestaví VIT inspekce inspekční tým.

Proces sestavování návrhu pololetního plánu inspekci se doporučuje začít 4 měsíce a dokončit 1 měsíc před následujícím pololetím, přičemž se vychází z aktuálně provedených analýz sociálních služeb v daném kraji, zohledňují vyhlášené priority MPSV na daný rok a jednotlivé KrP ŰP obdrží návrh finančních možností k uzavírání smluv o poskytování služeb pro specializované odborníky.

Tak lze předejít možným komplikacím při zajištění včasného informování poskytovatele o plánované inspekci a sestavování inspekčního týmu, zejména se zohledněním potřeby včasného oslovení inspektora – specializovaného odborníka. Neméně důležité je i včasné předání pololetního plánu inspekci zaměstnancům KŰ pro zabezpečení personálního obsazení inspekčních týmů u plánovaných inspekci pověřeným pracovníkem příslušného krajského úřadu u těch poskytovatelů, u kterých je to zejména s přihlédnutím ke stanoveným prioritám MPSV, ale i na základě regionálně nastavených priorit, potřebné. Včasné sestavení pololetního plánu je rovněž nutné s ohledem na zajištění informovanosti poskytovatelů, u kterých má být inspekce provedena již v prvním měsíci daného pololetí. Priority stanovené MPSV a GR ŰP a finanční možnosti k uzavírání smluv s inspektory specializovanými odborníky musí být proto stanoveny včas, tak, aby z nich bylo možné vycházet při sestavování návrhu pololetního plánu inspekci. Tyto skutečnosti mají podstatný vliv na případné změny v plánu inspekci. V případě nutnosti provedení změny v pololetním plánu inspekci je potřeba rozlišit, čeho se konkrétní změna dotýká a v jakém stádiu tvorby pololetního plánu se zjistí. Pokud jde o změny složení inspekčního týmu, budou se změny projednávat pouze se členy inspekčního týmu (prostřednictvím elektronické pošty). Pokud se změna v plánu inspekci bude dotýkat termínu nebo druhu služby, je vždy potřeba o změně včas a řádně informovat všechny zúčastněné aktéry. Členy IT a GR ŰP prostřednictvím elektronické pošty a poskytovatele doručením písemného oznámení.

1.5.4 Stanovení kontrolovaného období

Kontrolované období lze vymezit od účinnosti ZSS a prováděcí vyhlášky, tj. od 1. 1. 2007. Záleží tedy na příslušné hmotněprávní úpravě – obecným limitem je nabytí účinnosti ZSS, ale u jednotlivých ustanovení je třeba sledovat, zda jejich účinnost nenastala později. KŘ se k vymezení kontrolovaného období v protokolu nevyjadřuje. Vymezení kontrolovaného období tak není povinnou součástí protokolu podle § 12 KŘ.

Obecně se inspekce zaměřuje na pravidla, která poskytovatel – kontrolovaná osoba předloží jako aktuálně platná. Do minulosti se při inspekci zachází podle povahy věci a konkrétního případu klienta, skartačních lhůt dokumentů, šetřeného podnětu aj.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.5.5 Sestavení inspekčního týmu

Složení členů IT je nutné stanovit s ohledem na druh a kapacitu poskytované služby. Při plánování složení konkrétního počtu členů IT je potřeba brát v úvahu délku inspekce v místě a způsob zpracování protokolu, to znamená, zda bude protokol zpracován a předán v závěru inspekce v místě nebo až po ukončení inspekce v místě a jak bude možné zajistit spolupráci všech členů IT na jeho finalizaci a podepsání.

1.5.6 Zásady pro materiální zabezpečení inspekci

V rámci kvalitního provedení inspekce a efektivního využití času KrP ÚP vybaví inspekční tým dostatečným počtem notebooků, flashdisků, mobilů s přístupem na internet, multifunkčním zařízením (tiskárna s kopírkou a scannerem), fotoaparát a automobilem. Některá zařízení je možno využít na místě v rámci poskytovatele služby v souladu s § 8, písm. e) KŘ.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.6 Příprava a zahájení inspekce

Každé inspekci předchází přiměřená příprava, která je jedním z nezbytných předpokladů pro kvalifikované provedení inspekce. Účelem přípravy je získat co nejvíce informací, shromáždit dokumentaci poskytovatele k připravované inspekci a zajistit organizační, metodické a časové podmínky⁶.

Nejprve je potřeba sestavit inspekční tým a určit vedoucího inspekčního týmu, který odpovídá za celou přípravnou fázi inspekce a rovněž zakládá a vede inspekční spis k dané inspekci. Při sestavování inspekčního týmu je žádoucí zohlednit specializaci, profesní zkušenosti a individuální dovednosti členů inspekčního týmu. Vedoucí inspekčního týmu v přípravné fázi zajistí vyhotovení Pověření k inspekci a Oznámení o zahájení inspekce.

1.6.1 Pověření k provedení inspekce

Inspekci provádějí inspektoři sociálních služeb na základě písemného pověření vydaným vedoucím kontrolního orgánu, anebo jím pověřenou osobou. Pověření je dokumentem opravňujícím inspektory sociálních služeb k provedení příslušné inspekce ve smyslu ustanovení § 97 - 99 ZSS.

V pověření je nutné vždy uvádět předmět inspekce. V případě základní inspekce se uvede celý rozsah inspekce, u následné inspekce se uvede pouze zúžený rozsah, se zaměřením na kontrolu plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při základní inspekci. Pověření k provedení inspekce je originálem ve dvojnásobném stejnopisu. V případě potřeby je možné vydat dodatek pověření i v průběhu provádění inspekce např. rozšíření IT o dalšího člena, změna počtu dnů místního šetření, úprava kontrolovaného období, změna termínu místního šetření. Stejnopis pověření je poskytovateli zasílán také společně s případně zasílaným Oznámením o zahájení inspekce. Předložení pověření poskytovateli sociálních služeb (tj. statutárnímu zástupci, případně však i jiné osobě – povinné osobě⁷) v místě kontroly je dalším ze způsobů zahájení inspekce.

Náležitosti pověření viz příloha str. 44.

1.6.2 Oznámení o zahájení inspekce

1.6.2.1 Předem ohlášená inspekce

Inspekce je zahájena v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. b) KŘ dnem doručení Oznámení o zahájení inspekce⁸ spolu s Pověřením k provedení inspekce poskytovateli sociální služby. Oba dokumenty zasílají statutárnímu orgánu poskytovatele sociální služby vždy nejméně 4 týdny před zahájením plánované inspekce v místě poskytování služby. Pokud inspekční tým požaduje zaslat písemnou dokumentaci týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby ještě před zahájením místního šetření, je nutné současně vyzvat poskytovatele k zaslání požadovaných dokumentů a stanovit lhůtu k jejich doložení.

1.6.2.2 Inspekce zahájení bez předchozího ohlášení

Inspekce je zahájena předložením originálu Pověření k provedení inspekce. Tento typ inspekce se využívá zejména v případech nutnosti neprodlené realizace inspekce⁹.

Náležitosti oznámení viz příloha str. 44.

⁶ Viz § 3 KŘ

⁷ § 5 odst. 2 písm. a) KŘ

⁸ Současně se zasláním Oznámení o provádění inspekce se doporučuje zaslat Upozornění poskytovatele na práva kontrolujících v souladu s ustanoveními § 7 a 8 KŘ a povinnosti kontrolovaných poskytovatelů v souladu s ustanovením § 10 KŘ. Upozornění podepsané statutárním orgánem poskytovatele služby se zakládá do spisové dokumentace k dané inspekci.

⁹ dtto

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

V rámci plánování inspekce je potřeba průběžně **komunikovat s poskytovatelem**, a to zejména s ohledem na **časový harmonogram** průběhu inspekce v místě poskytované služby. VIT požádá poskytovatele o **zaslání nezbytných písemných podkladů** o kontrolované sociální službě tak, aby členové IT mohli prostudovat materiály min. 10 dnů před zahájením inspekce v místě poskytované služby (Formulář č. 4).

1.7 Provádění inspekce v místě poskytování sociální služby

1.7.1 Průběh inspekce v místě poskytování sociální služby

Podstatou inspekce je posoudit plnění povinností poskytovatele a k nim se vztahujících kritérií standardů kvality z pohledu konkrétních uživatelů služby. Důležitými vodítky jsou zásady uvedené v § 2 odst. 2 ZSS: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“.

Poskytovaná služba musí splňovat zákonné požadavky u každého jejího uživatele a prostřednictvím konkrétních důkazů u konkrétních uživatelů služby lze efektivně hodnotit všechny požadované podmínky a procesy, které obsahují povinnosti poskytovatelů a klíčové oblasti standardů kvality sociálních služeb.

Inspekce v místě poskytování sociální služby obsahuje tyto činnosti:

- úvodní setkání týmu se zástupci kontrolované osoby;
- výběr respondentů;
- analýza osobní dokumentace;
- zpracování plánu rozhovorů;
- rozhovory s respondenty a pracovníky, případně blízkými osobami, dobrovolníky apod.;
- zpracování protokolu.

Podrobný popis metod inspekce v místě je popsán ve druhé části dokumentu, v Manuálu pro průběh inspekce v místě poskytování služby.

1.7.2 Shromažďování podkladů a ukládání do spisu

Podle § 9 písm. a) KŘ je povinností inspektorů zjistit při inspekci stav věci v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu inspekce a kontrolní zjištění doložit podklady. K uváděnému zjištění v protokolu má být využito vždy více zdrojů podkladů. Za podklady jsou podle § 8 písm. c) KŘ považovány kromě údajů a věcí především dokumenty:

1.7.2.1 Písemné podklady

Nejčastěji využívaný a pro účely inspekce nejspolehlivější podklad. Jsou to například písemná vnitřní pravidla poskytovatele, smlouvy o poskytování sociální služby, záznamy o průběhu poskytování sociální služby, písemná vyjádření poskytovatele. K jejich případnému předložení před zahájením inspekce v místě je nutné poskytovatele písemně vyzvat. Ve výzvě je nutné uvést, jaké podklady inspekční tým od kontrolované osoby požaduje a v jaké lhůtě.

Inspekční orgán pracuje přednostně s originály podkladů – to je dáno samotnou povahou kontroly. Jejím důležitým nástrojem je právo kontrolních pracovníků požadovat na kontrolovaných osobách originální písemnosti a další záznamy. V odůvodněných případech mohou originální podklady zajistit, musí však jejich převzetí kontrolované osobě písemně potvrdit (§ 9 písm. d) KŘ) a neprodleně po pominutí účelu jí je vrátit. Zajištění podkladu je odůvodněné zejména tehdy, hrozí-li, že kontrolovaná osoba zničí, poškodí nebo upraví pro ni nepříznivý podklad, nebo například pokud z pouhé kopie nemusí být některé nedostatky patrné. Záleží zde v první řadě na rozhodnutí a odůvodnění kontrolním orgánem. Existuje tedy poměrně široká a neuzavřená paleta situací, kdy je kontrolní orgán oprávněn zajistit originální podklady. Pokud k naplnění účelu v takto odůvodněných případech může postačit

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

pořízení jejich kopií kontrolním orgánem, lze je považovat za postup šetrnější vůči kontrolované osobě a dovést tak oprávnění kontrolního orgánu k jejich případnému pořízení.

V případě vynesení originálních dokladů z místa poskytování sociální služby je nutné o zajištění podkladů sepsat záznam s označením převzatých originálních podkladů a s vyznačením počtu listů, které podklady obsahují. Rovněž je vhodné zpracovat obdobný záznam o jejich vrácení. Podklady, kterými je v protokolu prokazováno kontrolní zjištění, se v protokolu označují tak, aby byla zajištěna jejich nezaměnitelnost s podkladem jiným, tj. úplným názvem podkladu (nebo jeho popisem) a datem vyhotovení, popř. uvedením informace, že není datován. Je také možné podklady nezajišťovat (ani kopie) a sepsat záznam (podepisovaný poskytovatelem) o tom, co bylo v podkladech předložených poskytovatelem zjištěno.

Takovýto projev vůle může být důkazem v případném správním řízení, ačkoliv nelze zcela vyloučit jeho pozdější rozporování ze strany poskytovatele.

1.7.2.2 Podklady z rozhovoru se statutárním orgánem poskytovatele

Při inspekci často využívaný zdroj kontrolního zjištění. Ústní informace získané od osoby jednající jako statutární orgán poskytovatele lze považovat za údaje podle § 8 písm. c) KŘ. V případě, že jsou z ústního sdělení patrné údaje, které jsou podnětem k popsání nedostatku zjištěného při inspekci, je vhodné sepsat o podání informace záznam, jinak mohou být osobou, která je podává, kdykoliv zpochybněna. Lze rovněž písemně vyzvat osobu jednající jako statutární orgán k poskytnutí písemné informace ke zjištění uvedenému ve výzvě, a tím získat podklad podle § 8 písm. c) KŘ.

1.7.2.3 Podklady z rozhovoru se zaměstnanci poskytovatele

Při inspekci rovněž často využívaný zdroj informací. Pro zjištění postupu poskytovatele podle jím stanovených pravidel nezbytný. Kontrolovaná osoba je seznámena s povinností poskytnout součinnost všech zaměstnanců, ti jsou povinnými osobami ve smyslu § 5 KŘ. Vzhledem k objemu informací není možné při inspekci zpracovat všechna vyjádření zaměstnanců do písemné podoby. Týká-li se vyjádření zjištěného nedostatku, zapíše se do protokolu. Pokud vyjádření zakládá podezření na spáchání správního deliktu, dbá IT na to, aby zachycená informace byla identifikovatelná. (Musí být možné prokázat, že nejde jen o tvrzení kontrolního orgánu). Kromě písemného záznamu opatřeného podpisem tento požadavek beze zbytku splní zřejmě jen zvukový nebo audiovizuální záznam.

Rozhovory se zaměstnanci jsou pouze jedním ze zdrojů využívaných pro formulaci protokolu a jejich tvrzení se musí vztahovat k dalším písemným důkazům, např. písemnému záznamu z jednání se zájemcem o službu, písemnému podkladu o zmapování potřeb uživatele, záznamu o průběhu poskytované služby.

1.7.2.4 Podklady z rozhovoru s osobami, kterým je poskytována sociální služba

V případě rozhovoru s uživatelem služby je úprava ZSS přísnější, neboť uživatel je potenciálním zdrojem informací o plnění povinností a kvalitě služby, není však kontrolovanou osobou. Nemá tudíž povinnost součinnosti a s inspekčním týmem spolupracuje na základě dobrovolného souhlasu¹⁰. Mluvený projev je projevem osobní povahy ve smyslu občanského zákoníku, proto zejména případné pořízení zvukového záznamu je možné jen se souhlasem dotyčného, který je schopen posoudit eventuální dopad daného souhlasu.

Pokud tedy má zjištění z rozhovoru posloužit jako podklad tvrzeného porušení povinnosti v protokolu, je třeba, aby byl kontrolní orgán schopen prokázat, že informaci získal v souladu s právem. Rozhovor s uživatelem je pouze jedním ze zdrojů využívaných pro formulaci protokolu a je vhodné, aby záznam tvrzení byl podložen dalšími důkazy, např. zápisem (nebo jeho absencí) v individuálním plánu, záznamem o průběhu poskytované služby. Při formulaci záznamu z rozhovoru s uživateli je potřeba dbát na jejich bezpečí a využívat k získání důkazů o případných nedostatcích služby z dalších zdrojů.

¹⁰ Uživatel je povinnou osobou ve smyslu KŘ, ale uplatní se zvláštní úprava § 98 odst. 4 ZSS

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Z § 98 odst. 4 ZSS to není přímo patrné, ale pro splnění výše uvedené podmínky je nutné poučit uživatele, se kterým má být prováděn rozhovor, také o účelu a smyslu rozhovoru. Podmínkou rozhovoru s uživatelem je účast poskytovatele sociálních služeb při poučení uživatele o možnosti odmítnout rozhovor. Prokázání účasti poskytovatele při poučení uživatele je možné písemně, mohlo by patrně být nahrazeno např. i zvukovým záznamem. V opačném případě by bylo relativně snadné zpochybnit legálnost způsobu získání těchto informací.

1.7.2.5 Pořizování obrazových nebo zvukových záznamů při inspekci

Jedná se o jeden ze zdrojů pro získání důkazů kontrolního šetření. Zvukový záznam se může využít jako podklad o provedeném ústním jednání, obrazový záznam (fotografie, videonahrávka) např. jako podklad o špatném stavebně technickém stavu objektu nebo nedostacích v oblasti hygieny, úpravy prostředí. V případě pořízení obrazového nebo zvukového záznamu je tato skutečnost uvedena v protokolu současně s tím, že účastníci byli informováni o jeho provedení, čeho se týká, jakého období. U obrazového záznamu je vhodné písemně zaznamenávat zejména kdy, kde a co bylo fotografováno. Pořízení videonahrávky nebo fotografie klienta služby je možné jen se souhlasem klienta, který je informován o účelu využití nahrávky.

1.7.2.6 Jmenný seznam osob, které poskytly informace pro kontrolní zjištění

Tento jmenný seznam obsahuje označení všech osob, které poskytly informace uvedené v protokolu. Jedná se zejména o osobu jednající jako statutární orgán poskytovatele, zaměstnance poskytovatele, osoby, kterým je sociální služba poskytována a se kterými byly provedeny rozhovory podle § 98 odst. 4 ZSS. Osoby jsou v seznamu označeny jménem a příjmením, funkcí a pořadovým číslem, kterým jsou pak označeny v textu protokolu.

1.7.2.7 Zpracování seznamu podkladů předložených poskytovatelem

KŘ neukládá zpracovávat seznam podkladů předložených poskytovatelem¹¹. Podle § 9 písm. a) KŘ je ovšem povinností inspektorů doložit kontrolní zjištění potřebnými podklady. S ohledem na snazší a přehlednější zpracování kontrolního protokolu je tedy vhodné seznam podkladů vyhotovit. V případě, že je tento seznam zpracováván, měl by obsahovat úplný název podkladu (nebo jeho popis) a datum vyhotovení, popř. uvedení informace, že není datován, počet stran (nebo listů) podkladu.

1.7.3 Formulace zjištění do protokolu

Zásady formulace zjištění (citace právních předpisů, které byly porušeny, identifikace osob, které podaly informace k předmětu inspekce)

Náležitosti protokolu upravuje § 12 KŘ. Povinností kontrolujícího je tento protokol vyhotovit a doručit jeho stejnopis poskytovateli (§ 9 písm. f) KŘ). Podle § 12 písm. h) KŘ pak musí kontrolní zjištění obsahovat popis stavu věci s uvedením nedostatků a právních předpisů, které byly porušeny, včetně uvedení podkladů, ze kterých tato zjištění vycházejí.

Zásady formulace zjištění:

- a) Z popisu kontrolního zjištění musí být patrné, co bylo kontrolováno, tj. jaká povinnost poskytovatele nebo kritérium standardu kvality.
- b) Do popisu kontrolního zjištění se zaznamenává jak popis pozitivního zjištění (tj. poskytovatel plní povinnosti, dodržuje kritérium standardu), tak i zjištěné porušení právních předpisů vymezených předmětem inspekce. Obecně platí, že pozitivní zjištění lze obvykle formulovat stručněji než zjištění negativní. I pozitivní zjištění však musí být řádně doloženo. Negativní zjištění by mělo být formulováno srozumitelně a konkrétně např. „prohlídkou smluv

¹¹ Vyjma potvrzení podle § 9 písm. d) KŘ

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

o poskytování sociální služby 5 uživatelů, byly zjištěny tyto nedostatky: a) chybí náležitost smlouvy podle § 91 odst. 2 písm. a) ZSS“ atd.

- c) Z popisu kontrolního zjištění musí být patrné, na základě čeho je zjištění konstatováno (např. z čeho je patrné, že poskytovatel nepostupuje podle kontrolovaného kritéria standardu kvality, nebo naopak postupuje), tedy musí obsahovat označení podkladů a ostatních materiálů, o které se kontrolní zjištění opírá (vnitřní pravidla poskytovatele, informace získané od poskytovatele, informace získané od uživatelů sociální služby).
- d) V případě zjištění porušení právních předpisů musí být porušené ustanovení označeno v protokolu. Citace právních předpisů upravuje usnesení vlády č. 188/1998 Sb. (změna č. 36/2010 Sb.). Obecně se označuje např. ve formě „§ 91 odst. 2 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.“
- e) Osoby, které podaly informace k předmětu inspekce (obvykle zaměstnanci poskytovatele a osoby, kterým je sociální služba poskytována), jsou v protokolu označeny číslem, pod kterým jsou vedeny ve jmenném seznamu osob, které poskytly informace pro kontrolní zjištění obsažená v protokolu. Tento seznam není součástí protokolu, je uložen ve spisu.

1.7.3.1 Formální a obsahové náležitosti protokolu

§ 12 KŘ obsahuje výčet minimálních náležitostí, které musí protokol obsahovat. Jde o označení kontrolního orgánu a inspektorů na inspekci zúčastněných, označení ustanoveného právního předpisu vymezujícího pravomoc IT k výkonu inspekce, označení poskytovatele (kontrolované osoby), úkon zahájení a ukončení inspekce včetně uvedení dne, kdy byly provedeny, předmět inspekce, kontrolní zjištění, uvedení podkladů a ostatních materiálů, o které se kontrolní zjištění opírají, podpisy inspektorů, kteří se inspekce zúčastnili, a datum vyhotovení protokolu.

Povinnou náležitostí je i poučení o možnosti kontrolované osoby podat proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokole námitky, s uvedením lhůty pro jejich podání a komu se podávají. Protokol se vyhotoví ve lhůtě 30 dnů ode dne provedení posledního kontrolního úkonu, ve zvláště složitých případech do 60 dnů.

1.7.3.2 Jak shromažďovat podklady pro řízení o správním deliktu

V případě, že jsou při inspekci zjištěny skutečnosti, které nasvědčují, že by mohlo dojít ke spáchání správního deliktu, je nutné už v rámci inspekce začít zajišťovat podklady, které mohou být využity ke správnímu řízení (zejména písemně). Podklady by měly být nezpochybnitelné, tj. je nutné provést opatření, která zpochybnění pokud možno zabrání (kopie podkladů opatřit originálním podpisem poskytovatele, pořízení fotodokumentace, písemně zaznamenat poskytovatelem podané informace, v případě nutnosti zajištění originálních písemností atd.). Dále je nutné zároveň shromažďovat i podklady o způsobu spáchání správního deliktu, k jeho následkům a okolnostem, za nichž byl spáchán (viz § 108 odst. 2 ZSS), tj. dotazovat se poskytovatele (písemně), proč došlo k jednání, kdo konkrétně jej spáchal, zdali tím někomu mohla být způsobena škoda, jak dlouho stav trvá, atp.

1.7.3.3 Ukládání opatření k odstranění zjištěných nedostatků

Podle § 98 odst. 5 ZSS je KrP ÚP oprávněna ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, zároveň je podle téhož ustanovení oprávněna ke splnění uložených opatření ukládat lhůty. ZSS přímo nestanoví, v jakých případech se opatření ukládá. Je doporučeno ukládat opatření při zjištění porušení povinností poskytovatele podle § 88 a podle § 89 ZSS, dále u kritérií standardů kvality sociálních služeb, která byla hodnocena bodem 0 a 1, případně v dalších odůvodněných případech, ve kterých byla významně porušena práva uživatelů sociálních služeb. Uložené opatření nesmí stanovovat povinnost nad rámec stanovený v ustanoveních ZSS a jeho prováděcí vyhlášky, které jsou předmětem inspekce, a musí být jasně formulováno, aby bylo možné jej splnit a také jeho splnění ověřit. Opatření se ukládá v příslušné části formuláře protokolu. Lhůta pro splnění opatření není právními předpisy stanovena. Je třeba stanovit takovou



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

lhůtu, která bude pro poskytovatele splnitelná. Úvaha o stanovení lhůty je tedy především v kompetenci inspektorů. Je nezbytné, aby protokol obsahoval výslovné poučení o možnosti podat námitky podle § 13 KŘ. Podle § 98 odst. 5 ZSS je KrP ÚP oprávněna ukládat poskytovateli opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci a stanovit lhůtu pro jejich splnění. Součástí kontrolního zjištění v protokolu má být vedle popisu zjištěného stavu a uvedeného nedostatku i případné opatření, uložené k jeho odstranění a stanovená lhůta - lze tak proti nim rovněž vznášet námitky a poskytovateli je tak zajištěn případný prostředek k nápravě. Protokol má dále obsahovat poučení o možných následcích nesplnění opatření ve stanovené lhůtě nebo nepodání písemné zprávy o jejich plnění (správní delikt podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS).

1.7.3.4 Lhůty pro vydání protokolu

Protokol je vhodné předat hned po ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby. Tuto variantu by měl vždy kontrolní orgán preferovat. V odůvodněných případech, např. při jednodenních inspekcích, při nedostatečném technickém vybavení, může být protokol předán s časovým odstupem. Maximální lhůta pro vydání protokolu činí podle § 12 odst. 2 KŘ 30 dnů od posledního kontrolního úkonu, ve zvláště složitých případech pak 60 dnů.

1.7.4 Ukončení inspekce v místě

Po ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby a sepsání protokolu je podle § 9 písm. f) KŘ povinností členů inspekčního týmu vyhotovit protokol a doručit jeho stejnopis poskytovateli. Postup pro doručování stanovuje SŘ (§ 19 – 26). Přestože je dle KŘ doručení protokolu jednostranný akt, doporučuje se vždy, a to i v případě předání protokolu na místě seznámit poskytovatele s (předpokládanými) závěry inspekce (zjištěným stavem a nedostatky).

V případě, že protokol obsahuje uložená opatření k odstranění nedostatků, popř. požadavek na podání písemné zprávy o jejich plnění (podle § 98 odst. 5 ZSS), je vhodné poskytovatele zvláště poučit o tom, že podané námitky se mohou vztahovat i k uloženým opatřením, lhůtám pro jejich splnění, pokud byly uvedeny v rámci kontrolních zjištění v protokolu, viz kap. 1.7.3.3) a o případných následcích nesplnění uložených opatření nebo nezaslání zprávy o jejich plnění¹². V každém případě je bezpodmínečně nutné, aby výše uvedené poučení bylo uvedeno i v textu protokolu před podpisy členů inspekčního týmu a poskytovatele.

¹² Viz správní delikt § 107 odst. 2, písm. m) ZSS a sankce podle §107 odst. 5 písm. c) ZSS.

1.8 Ukončování inspekce poskytování sociálních služeb

1.8.1 Podání námitek proti protokolu

Kontrolovaná osoba může v zákonné lhůtě podat písemné a zdůvodněné námítky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu (§ 10 odst. 1 písm. d) KŘ). Podle § 13 odst. 1 KŘ je minimální lhůta 15 dnů ode dne doručení protokolu. VIT může stanovit i delší lhůtu pro podání námitek.

Lhůta pro podání námitek počíná běžet dnem, který následuje po dni, kdy byl kontrolované osobě doručen protokol. Počítání času se řídí ustanovením § 40 SŘ.

Pokud kontrolovaná osoba uplatní námítky ve lhůtě stanovené v protokolu, řídí se postup § 14 KŘ, vnitřními předpisy kontrolního orgánu a níže doporučeným postupem.

1.8.2 Vyřizování námitek

Kontrolní orgán posoudí, zdali podání poskytovatele je námitkami podle obsahu a podle toho dále postupuje. Z podaných námitek musí být zřejmé, **proti jakému kontrolnímu zjištění směřují**, a musí obsahovat **odůvodnění nesouhlasu** s tímto kontrolním zjištěním.

Námítky budou předmětem řízení o námitkách pouze, pokud splňují tato kritéria (§ 13 odst. 2 KŘ):

1. jsou podány oprávněnou osobou, písemně, je zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují a obsahují odůvodnění nesouhlasu,
2. jsou odeslány nebo přímo doručeny kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě.

Námítky, z nichž není zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, nebo námítky, u nichž chybí odůvodnění, nadřízená osoba kontrolujícího zamítne jako nedůvodné. Stejně tak zamítne i námítky podané opožděně nebo neoprávněnou osobou.

Vodítka pro vyřizování námitek jsou uvedena v příloze na str. 45.

1.8.2.1 Postup, když je námitkám vyhověno

Bezprostředně po obdržení námitek vyzve vedoucí inspekčního týmu členy inspekčního týmu, aby se k námitkám písemně vyjádřili. K vyjádření jim stanoví lhůtu s ohledem na lhůtu 7 dnů pro případné vyhovění (§ 14 odst. 1 KŘ).

I když KŘ říká, že vedoucí IT může o námitkách sám rozhodnout do 7 dnů, jestliže jim v plném rozsahu vyhoví, doporučuje se vždy projednat rozhodnutí se všemi členy IT. Na základě vyřízení námitek je vytvořen dodatek Protokolu, viz § 21, odst. 2 KŘ. Dodatek je výsledkem námitkového řízení, a proto se již dále nenámítkuje.

1.8.2.2 Postup, když není námitkám vyhověno

V případě, že vedoucí inspekčního týmu námitkám do 7 dnů ode dne jejich doručení nevyhoví v plném rozsahu, je povinen předložit námítky kontrolované osoby a vyjádření členů inspekčního týmu k jejich obsahu k vyřízení nadřízené osobě kontrolujícího¹³. Lhůta pro vyřízení námitek je podle § 14 odst. 1 KŘ 30, ve zvlášť složitých případech až 60 dní ode dne jejich doručení. O prodloužení lhůty je kontrolovaná osoba nadřízenou osobou kontrolujícího předem vyzooměna.

Vyřízení námitek není rozhodnutím, vydávaným ve správním řízení, proto proti němu není opravný prostředek přípustný. Věcně má ovšem náležitosti shodné se správním rozhodnutím.

S ohledem na zásadu nestrannosti a objektivního posouzení se doporučuje, aby vedoucí inspekčního týmu zpracoval celkový **návrh** vypořádání námitek včetně zpracovaných písemných vyjádření všech dotčených členů inspekčního týmu. Návrh vyřízení námitek vedoucí inspekčního týmu postupuje dále určenému zaměstnanci - právníkovi KrP ÚP k posouzení jeho právní stránky.

¹³ Nadřízenou osobou kontrolujícího je podle § 4 odst. 2 KŘ vedoucí kontrolního orgánu (ředitel příslušné krajské pobočky ÚP), nebo jím pověřená osoba.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Celkový návrh vypořádání námitek předkládá vedoucí inspekčního týmu nadřízené osobě kontrolujícího. Na základě vyřízení námitek je zpracován dodatek protokolu. Jestliže jsou námitky zamítnuty v plném rozsahu, dodatek se nezpracovává.

Vyřizování námitek v rámci správního řízení – viz kapitoly 1.8.1 a 1.8.2.**1.8.2.3 Souběh námitek a správního řízení**

Jedná se o postup podle § 14 odst. 3 KŘ. Jestliže je zahájeno s poskytovatelem správní řízení o uložení sankce (např. za spáchání správního deliktu) nebo opatření v přímé souvislosti se skutečností obsaženou v protokolu (např. vydání rozhodnutí o zrušení registrace příslušným krajským úřadem nebo Magistrátem hl. m. Prahy), může inspekční tým nebo vedoucí kontrolního orgánu (ředitel KrP ÚP) rozhodnout, že se námitky vyřídí v rámci tohoto správního řízení. Je-li ke správnímu řízení příslušný jiný správní orgán než kontrolní, může inspekční tým nebo vedoucí kontrolního orgánu (ředitel KrP ÚP) rozhodnout o tom, že se námitky předají tomuto správnímu orgánu. Jestliže je však správní řízení zahájeno v přímé souvislosti pouze s některými skutečnostmi obsaženými v protokolu, které lze od ostatních skutečností obsažených v protokolu oddělit, postupuje se podle výše uvedeného pouze ohledně námitek, které se týkají skutečností, k nimž je správní řízení zahájeno.

1.8.3 Postup v případě zjištění správního deliktu při inspekci (základní zásady)

- V případě, že jsou při inspekci zjištěny skutečnosti, které nasvědčují, že došlo ke spáchání správního deliktu, je nutné již v rámci inspekce začít zajišťovat důkazy, které mohou být využity ke správnímu řízení (písemnosti, výpovědi svědků atd.). Takovými důkazy mohou být např. uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby s chybějícími náležitostmi, vyjádření osoby jednající jako statutární orgán poskytovatele ke zjištěným skutečnostem a obdobná vyjádření zaměstnanců poskytovatele. Důkazy by měly být nezpochybnitelné, tj. je nutné provést opatření, která zpochybnění pokud možno zabrání (kopie podkladů opatřit originálním podpisem poskytovatele, fotografie, písemný záznam o podané informaci, v případě nutnosti zajištění originálních písemností poskytovatele atd.). Dále je vhodné shromažďovat i důkazy o způsobu spáchání správního deliktu, o jeho následcích a okolnostech, za nichž byl spáchán (viz § 108 odst. 2 ZSS), tj. dotazovat se poskytovatele, proč došlo k jednání, které je správním deliktem (zdali úmyslně, omylem, v tísní nebo neznalostí), zdali tím byla někomu způsobena škoda, jak dlouho stav trvá, koho se týká, zdali poskytovatel uvažuje o nápravě vadného stavu (nebo již nápravu zjednal), dotazovat se na případnou existenci listinných důkazů. O zjištění z dotazování sepsat úřední záznam s podpisem osoby jednající jako statutární orgán poskytovatele nebo jím zmocněné jiné osoby (v případě, že statutární orgán podpis odmítne, tuto skutečnost zaznamená inspektor/IT a podepíše).
- Zjištěné skutečnosti zapsat do protokolu s jasným označením podkladů, o které se zjištění opírají.
- V případě, že je dostatek objektivních důkazů (např. chybějící náležitosti ve smlouvě o poskytování sociální služby doložené smlouvami předloženými poskytovatelem), proti kontrolnímu zjištění nebyly podány námitky nebo případné námitky nevyvrátily zjištění týkající se správního deliktu, je možné k uložení povinnosti zaplatit pokutu využít příkazu podle § 150 SŘ. Příkaz zpracuje oprávněná úřední osoba (v tomto případě inspektor na inspekci zúčastněný). Příkaz obsahuje část výrokovou, odůvodnění výroku a poučení o opravných prostředcích. Pokud poskytovatel podá proti příkazu odpor, je zahájeno standardní správní řízení podle SŘ.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.8.3.1 Správní řízení

V případě, že protokol obsahuje popis skutečností, které nasvědčují, že byl spáchán správní delikt podle § 107 ZSS, je povinností kontrolního orgánu dále jednat (uložit opatření k nápravě, zahájit správní řízení o spáchání správního deliktu), nebo v souladu s § 25 odst. 4 KŘ jiným orgánům, které ve své působnosti činí opatření k nápravě zjištěného stavu (např. krajskému úřadu jako registrujícímu orgánu). KrP ÚP (popř. jiný orgán) musí správní řízení zahájit do jednoho roku ode dne, kdy se o správním deliktu dozvěděl, nejdéle však do tří let ode dne, kdy byl spáchán (viz § 108 odst. 3 ZSS). Postup při správním řízení upravuje správní řád a vnitřní pravidla kontrolního orgánu. Pokud jde o tzv. zkrácené správní řízení, ve kterém je rozhodnutí ukládáno formou příkazu, vede toto řízení inspektor zúčastněný na kontrole jako oprávněná úřední osoba (prakticky podepisuje ředitel KrP ÚP, v záhlaví uvedeno jméno příslušného inspektora). Pokud kontrovaná osoba podá proti příkazu odpor do 8 dnů, je nutno zahájit standardní správní řízení, které již vede právník KrP ÚP a ve kterém je vydáváno rozhodnutí o spáchání správního deliktu a uložení pokuty.

1.8.4 Ukončení inspekce

Inspekce je ukončena (§ 18 KŘ)

- marným uplynutím lhůty pro podání námitek nebo vzdáním se práva podat námitky (tato skutečnost musí být vyznačena v protokolu, popř. jinak písemně doložena),
- dnem, kdy bylo poskytovateli doručeno vyřízení námitek proti protokolu, nebo
- dnem předání námitek k vyřízení správnímu orgánu.

1.8.5 Kontrola plnění uložených opatření – postup kontrolního orgánu**1.8.5.1 Hodnocení zprávy o plnění uložených opatření**

Kontrolní orgán uloží poskytovateli, aby ve stanovené lhůtě podal písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v protokolu, případně ve znění vyřízení námitek. Při stanovování lhůty pro podání písemné zprávy o plnění uložených opatření vedoucí inspekčního týmu vždy zohledňuje termíny, které jsou stanoveny u uložených opatření v protokolu.

Kontrolní orgán vysvětlí požadovanou konkrétní strukturu zprávy o plnění uložených opatření, resp. náležitosti, které musí zpráva obsahovat:

- název opatření,
- postup při naplnění stanoveného opatření,
- uvedení konkrétního důkazu naplnění opatření,
- popis změny situace po naplnění opatření,
- přílohu konkrétních metodických postupů,
- **popis způsobu jejich ověření v praxi.** Pokud se jedná o opatření, jehož naplnění se odvíjí od změny praxe poskytované služby, je nejefektivnější kontrolou následná inspekce.

VIT, případně ve spolupráci se ČIT, vyhodnotí zprávu o přijatých opatřeních podle struktury dané v kap. 1.8.5., nejlépe do 30 dnů od jejího doručení. Poskytovateli zašle písemnou informaci, jak byla zpráva vyhodnocena.

V případě, že IT uložil poskytovateli opatření k odstranění nedostatků zjištěných při základní inspekci podle § 98 odst. 5 ZSS, je oprávněn provést následnou inspekci, jejímž předmětem je kontrola splnění opatření, která byla poskytovateli uložena v protokolu.

K tomu, aby následná inspekce mohla být provedena a uložená opatření mohla být vymáhána, je nutné splnit následující podmínky:

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Opatření uložená v protokolu musí být konkrétní, vztahovat se ke zjištěným nedostatkům a být objektivně splnitelná (např. jsou nedostatky, které se staly v minulosti a již je nelze napravit). Rovněž lhůta pro jejich splnění musí být dostatečná.
- Protokol musí obsahovat poučení o možném podání námitek (podle § 12 KŘ) i vůči uloženým opatřením, popř. lhůtám pro jejich splnění (viz doporučení v kap. 1.7.3.3).
- Následnou inspekci lze provést až poté, co poskytovatel podá zprávu o plnění uložených opatření (viz § 98 odst. 8 ZSS). Protokol obsahuje požadavek KrP ÚP na zaslání písemné zprávy o plnění uložených opatření s uvedením lhůty pro její podání. Protokol má obsahovat poučení o možných následcích při nesplnění opatření k odstranění nedostatků ve stanovené lhůtě nebo při nepodání zprávy o jejich plnění, tj. jedná se o správní delikt podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS a může za něj být uložena pokuta až do výše 50 000 Kč (viz § 107 odst. 5 písm. c) ZSS).

Podkladem pro rozhodnutí, zdali následnou inspekci provést, je vyhodnocení zprávy o plnění uložených opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Předmětem hodnocení je informační úroveň takové zprávy, vyhodnocení opatření přijatých poskytovatelem, tj. jestli vedou nebo mohou vést k odstranění zjištěných nedostatků či nikoliv, popř. vyhodnocení ke zprávě přiložených podkladů např. poskytovatelem vytvořených vnitřních pravidel. Vyhodnocení zprávy se doporučuje provést do 30 dnů od jejího přijetí. Poté je doporučeno zaslat poskytovateli písemnou informaci o vyhodnocení zprávy o plnění uložených opatření, informovat ho o splnění/nesplnění opatření.

1.8.5.2 Zásady pro zahájení a průběh následné inspekce

Následná inspekce je inspekcí ve smyslu § 97 – 99 ZSS, tzn., musí být zahájena a ukončena stejnými způsoby jako inspekce základní. Odlišností je jiné vymezení předmětu inspekce v pověření. V předmětu následné inspekce je tento vymezen jako „kontrola plnění opatření uložených v protokolu základní inspekce“, popř. „ve znění uložených opatření uvedených ve vyřízení námitek“, mělo-li vyřízení námitek na uložená opatření vliv.

Zdroje důkazů si inspekční tým stanoví na základě obsahu a charakteru uložených opatření, postupy zjišťování jsou shodné jako u základní inspekce. Jeden z využitelných podkladů je i zpráva poskytovatele o plnění uložených opatření. Je-li součástí uložených nápravných opatření konstatování, že má poskytovatel podle předložených vnitřních písemných pravidel také skutečně postupovat, je vhodné provést následnou inspekci v místě poskytování kontrolované sociální služby; skutečné postupy nelze ověřit jen podle zasláné dokumentace.

Do protokolu se zaznamenává, zda bylo opatření splněno či nikoliv, popis zjištěného stavu věci, který vede k výše uvedenému konstatování a podklady, o které se zjištění opírá. Protokol dále obsahuje všechny náležitosti stanovené KŘ pro protokol.

V protokolu o následné inspekci se nehodnotí plnění standardů kvality sociálních služeb (nepřidělují se body) nebo plnění povinností poskytovatelů, je pouze konstatováno, zda byla uložena opatření splněna či nikoliv (hodnocení stavu plnění uložených opatření).

1.8.5.3 Vymáhání uložených opatření

V případě, že poskytovatel nesplnil uložená opatření, je KrP ÚP povinna zahájit správní řízení ve věci spáchání správního deliktu podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS. Stejný postup platí i v případě, že poskytovatel nepodá ve lhůtě stanovené KrP ÚP písemnou zprávu o plnění uložených opatření. Při hodnocení dodržení stanovené lhůty se postupuje podle § 40 SŘ.

V případě, že bude chtít KrP ÚP k uložení pokuty využít příkazu podle § 150 SŘ, je nutné již v průběhu následné inspekce vyhledávat a shromažďovat důkazy např. o tom, z jakého důvodu poskytovatel nesplnil opatření nebo je splnil jen z části, proč nedodržel lhůtu atd. Důkazy musí být zaznamenány písemně (podepsány nebo jinak ověřeny poskytovatelem) a uvedeny v protokolu.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

V případě, že poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb (tj. některé z kritérií standardů bylo při základní inspekci hodnoceno 0 bodů) a k nápravě nedošlo ani na základě opatření uložených při inspekci sociálních služeb, KrP ÚP v souladu s § 25 odst. 4 KŘ předá tuto informaci registrujícímu orgánu, který by podle § 82 odst. 3 písm. c) ZSS měl rozhodnout o zrušení registrace poskytovatele sociálních služeb.

1.8.5.4 Předání protokolu

KrP ÚP zapíše výsledky protokolu do registru, ponechává si originál protokolu. Registrujícímu orgánu předává KrP ÚP výsledky inspekce podle § 25 odst. 3 KŘ v potřebném rozsahu v případě, že bude podán podnět k řízení o správním deliktu nebo podnět související s porušením registračních podmínek (viz § 82 odst. 3 písm. c) ZSS).

Vedoucí inspekčního týmu zašle registrujícímu orgánu:

- protokol v elektronické podobě a kopii protokolu v listinné podobě viz výše, včetně příloh protokolu,
- kopii vyřízení námitek, bylo-li vydáno.

Zveřejněné informace o výsledku provedené inspekce jsou, v souladu s ustanovením § 38a vyhlášky k ZSS, věci veřejnou.

Informace o výsledku provedené inspekce **obsahuje údaje o:**

- typu inspekce,
- předmětu inspekce (realizovaný předmět inspekce),
- kontrolním orgánu a termínu inspekce v místě poskytování sociální služby,
- zjištěných nedostatků, včetně uložených opatření, a lhůty k jejich odstranění,
- bodovém hodnocení kontrolovaných kritérií standardů kvality sociálních služeb (pokud se hodnotila).

1.8.6 Zásady nakládání se spisem, archivace spisu

Vedení spisové dokumentace a nakládání s ní se řídí vnitřními předpisy kontrolního orgánu (Směrnice generální ředitelky ÚP ČR č. 10/2011, Spisový a skartační řád). Tato směrnice obsahuje i odkazy na právní předpisy, které nakládání se spisovou dokumentací upravují. Obecně tvoří spis inspekce:

- oznámení o zahájení inspekce a pověření k provedení inspekce,
- případná korespondence mezi poskytovatelem a inspekčním týmem,
- protokol o inspekci a podklady podle § 8 písm. c) KŘ, které k němu náležejí (ve spise mohou být tedy i podklady obsahující osobní údaje zaměstnanců poskytovatele i uživatelů sociální služby),
- případně kopie podnětu k provedení inspekce, vlastní podklady k protokolu (např. vytištěný obsah webových stránek poskytovatele),
- případně námítka kontrolované osoby proti protokolu, dopis o předání námitek řediteli KrP ÚP a vyřízení námitek,
- případně výzva k uložení nápravných opatření, pokud nebyla uložena v protokolu,
- zpráva poskytovatele o plnění uložených opatření, její posouzení a informování poskytovatele o závěrech jejího hodnocení,
- protokol o inspekci následné (pokud je provedena) a podklady, které k němu náležejí (§ 8 písm. c) KŘ),
- předání podnětů dalším útvarům/orgánům, příslušným k provedení kontroly či vedení správního řízení (např. právní oddělení KrP ÚP, KÚ, SUIP apod.).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Spisy jsou vedeny v listinné a elektronické formě ve spisové službě KrP ÚP. Spis tvoří tzv. košilka spisu, která obsahuje název spisu, spisovou značku, označení oprávněných úředních osob, data zahájení a ukončení inspekce, skartační lhůtu a znak, seznam písemností ve spisu uložených seřazený podle data jejich vložení a označených číslem jednacím (podrobněji viz Směrnice generální ředitelky č. 10/2011, Spisový a skartační řád).

Řízení o spáchání správního deliktu a uložení pokuty je vedeno zvlášť. Vzhledem k tomu, že se jedná o správní řízení, je při vedení spisu nutno postupovat podle § 17 SŘ.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.9 Hodnocení práce týmu, péče o profesní rozvoj jednotlivých členů IT

Smyslem hodnocení práce týmu a jednotlivých členů je udržovat si schopnost reflexe a sebereflexe, pěstovat a posilovat schopnost reálného odborného náhledu na zvládání náročného inspekčního procesu tak, aby bylo možno předejít subjektivnímu výkladu. **Pravidelné hodnocení** toho, co mohlo ovlivňovat výkon celého týmu a jaký kdo měl na procesu podíl, vede nejen ke zkvalitňování práce jednotlivých inspektorů a jejich osobní zodpovědnosti vůči týmu (a ke kontrolované osobě), ale také k předcházení napětí v týmu.

Nejedná se o hierarchické tzv. klasické pracovní hodnocení podřízeného pracovníka svým nadřízeným, které má vliv na finanční hodnocení zaměstnance, ale jedná se o možný nástroj dalšího vzdělávání a profesionálního růstu inspektora.

Optimální je provádět hodnocení vždy bezprostředně po každé inspekci v místě, a to nejen tehdy, když jsou členy týmu inspektoři z různých míst, ale i tehdy, pokud se inspekce účastní pracovníci jedné KrP ÚP. Je nezbytné vymezit za tímto účelem **prostor v časovém harmonogramu**.

Hodnocení a reflexe probíhá formou:

- a) **Řízené diskuze** – diskuzi vede vedoucí IT, případně jím pověřený člen týmu. Jednotliví členové hovoří o svých poznatcích z proběhlé inspekce se zaměřením na práci v týmu.
- b) **Vzájemné reflexe** – jednotliví členové IT se vyjadřují k tomu, jak vnímali svou pozici a pozici ostatních členů včetně vedoucího v jeho roli. Zaměřují se na faktory uvnitř týmu, které posilovaly/oslabovaly inspekční proces. Jedná se např. o témata: způsob vedení rozhovoru s pracovníky a přebírání rolí, spolupráce při zpracovávání písemných zjištění a dohledávání důkazů, úroveň zpracování rozhovoru s respondentem pro následné využití všemi členy IT aj.
- c) **Kombinace** některých forem, kdy např. diskuze přechází ve vzájemnou reflexi či sebereflexi.
- d) **Supervize** – jednotlivců nebo celých týmů je nezbytnou součástí profesního rozvoje inspektorů, má stejný význam, jako pro pracovníky v pomáhajících profesích. Doporučuje se supervize týmů KrP ÚP, inspekčních týmů včetně externích spolupracovníků, ale i individuální supervize, pokud inspektor potřebuje řešit sám určitou situaci související s výkonem své práce.
- e) **Lektorovaná nebo supervidovaná inspekce**, kdy se připouští přítomnost supervizora, lektora, který sleduje práci týmu buď po celou dobu inspekce, nebo v určité předem dohodnuté fázi. Supervizor není členem IT. O jeho úloze je kontrolovaný poskytovatel předem informován.

1.9.1 Hodnocení kvality výkonu inspektora

Bez ohledu na zařazení inspektora, tj. zda se jedná o pracovníka KrP ÚP nebo specializovaného odborníka orientovaného na hodnocení kvality sociálních služeb, je nutné aktivně pracovat na svém profesním a osobnostním rozvoji. Práce a výkon inspektora, který kontroluje poskytování sociálních služeb, vyžaduje vysokou míru odbornosti, samostatnosti, flexibility a přitom schopnost týmové spolupráce.

Zvládání specifických činností jako jsou rozhovory na různých úrovních – s top managementem, s pracovníky v přímé péči, s lidmi, kteří využívají sociální služby, analýza dokumentů včetně osobní dokumentace uživatelů služeb, průběžné vyhodnocování zjištěných skutečností a další, a to ve vymezeném krátkém čase, vyžadují schopnost stálé sebereflexe.

Inspektor vstupuje do osobního života jednotlivých uživatelů a má nemalý vliv na pojetí kvality poskytovaných sociálních služeb, kterou **přímo prezentuje kvalitou své práce**.

Hodnotovým rámcem je pro něho Etický kodex inspektora, jehož dodržování je nezbytným předpokladem pro bezpečný výkon inspekce.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Konkrétní výstupy hodnocení kvality výkonu inspektora mohou být součástí celkového hodnocení zaměstnance.

Nástroje hodnocení/sebehodnocení inspektora:

1. Inspektor si vede přehled – výkaz, ve kterém zaznamenává absolvované aktivity:

- supervize,
- stáže u poskytovatelů různých druhů služeb,
- absolvovaná školení související s kvalitou a inspekcemi sociálních služeb,
- inspekce aj. prováděné činnosti zaměřené na kvalitu poskytování sociálních služeb.

2. Inspektor absolvuje:

- daný (povinný) počet hodin vzdělávání,
- daný počet metodických setkání.

Tyto požadavky na další vzdělávání stanoví MPSV svými metodickými pokyny a GŘ ÚP pravidly pro další vzdělávání.

3. Inspektor dokládá minimálně jedno písemné hodnocení na svou práci v průběhu inspekce jiným inspektorem, zpravidla inspektorem – specializovaným odborníkem a jednu analýzu protokolu inspektorem z jiné pobočky ÚP, který je pro hodnocení protokolů proškolen.

4. Inspektor doloží hodnocení dtto bod 3 na jiného inspektora.

5. Reflexe kontrolované osoby na práci inspektora na základě dotazníku, ve kterém bude zdůrazněno, že se jedná o vztah kontrolor – kontrolovaný:

Navržené otázky tak, aby byl dotazník stručný, nezátěžující a k věci:

- a) Komunikace s pracovníky – uvést na stupnici.
- b) Co konkrétně ovlivnilo pozitivně průběh inspekce od *jméno inspektora*.
- c) Co nebylo v souladu s etickými normami.
- d) Co nebylo v souladu s kontrolními postupy.
- e) Další vyjádření kontrolovaného poskytovatele.

6. Účastnit se aktivně rozhovoru při kolokviu inspektorů.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.10 Přílohy

(řazené podle posloupnosti kapitol)

1.10.1 Příloha ke kapitole 1.3.5.1: Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby doručených Úřadu práce České republiky

1. Úvod

- (1) Pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby doručených Úřadu práce České republiky (dále jen „pravidla“) jsou zpracována v souladu se Směrnicí generálního ředitele č. 3/2012 pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, peticí a podnětů doručených Úřadu práce České republiky, ze dne 1. 2. 2012.
- (2) Účelem těchto pravidel je stanovit jednotný postup pracovníků Úřadu práce České republiky (dále jen Úřadu práce) pro přijímání, evidování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby doručených Úřadu práce. Jedná se o registrované sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, u kterých Úřad práce provádí inspekce poskytování sociálních služeb.

2. Vymezení pojmů

- (1) Stížnost je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické nebo právnické osoby nebo skupiny osob obracejí na inspekční orgán a upozorňují na nedostatky v naplňování standardů kvality sociálních služeb nebo povinností poskytovatelů sociálních služeb, jejichž kontrola náleží do působnosti inspekčního orgánu. Stížnost může být podána i anonymně.
- (2) Anonymní stížnost je stížnost, v níž stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu.
- (3) Hromadná stížnost je stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemností.

3. Podání stížností a jejich evidence

- (1) Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb lze podat písemně, ústně, v elektronické podobě nebo pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím veřejné datové sítě.
- (2) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna místně příslušné krajské pobočky Úřadu práce. Podacím místem pro podání stížností elektronickou poštou jsou elektronické podatelny místně příslušné krajské pobočky Úřadu práce.
- (3) Podacími místy pro podání ústní stížnosti jsou příslušná oddělení krajských poboček Úřadů práce - referáty specializovaných kontrol. Pokud stížnost nelze vyřídit ihned na místě, sepíše Úřad práce Záznam o ústně podané stížnosti. (Formulář Záznam o ústně podané stížnosti je přílohou Směrnice generálního ředitele č. 3/2012). Záznam se sepíše rovněž v případě, že vyřízení věci nenáleží do působnosti úřadu práce a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam podepíše osoba, která podání učinila, zaměstnanec, který záznam pořídil, a ostatní účastníci jednání. Ústní

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

podání anonymní stížnosti není možné, stěžovatel má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením stížnosti uváděno. Takový požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu. Kopie záznamu o ústně podané stížnosti bude předána proti podpisu stěžovateli a tento záznam bude zaveden do informačního systému spisové služby.

- (4) Stížnost bude zaevidována v informačním systému spisové služby Úřadu práce dle místa doručení. V případě zaevidování stížnosti kontaktním pracovištěm, bude tato ihned předána místně příslušné krajské pobočce, kontrolně právnímu oddělení, které ji zaeviduje v Evidenci stížností krajské pobočky.
- (5) Obdrží-li stížnost zaměstnanec Úřadu práce na svou elektronickou adresu, bez zbytečného odkladu ji postoupí elektronické podatelně místně příslušné krajské pobočky Úřadu práce.
- (6) Obdrží-li stížnost Generální ředitelství Úřadu práce či Ministerstvo práce sociálních věcí, postoupí stížnost bez zbytečného odkladu místně příslušné krajské pobočce Úřadu práce. O tom, že stížnost byla předána krajské pobočce k vyřízení, bude stěžovatel písemně informován krajskou pobočkou Úřadu práce po doručení stížnosti (viz dále čl. 4 odst. 4).
- (7) Krajské pobočky Úřadu práce informují Generální ředitelství Úřadu práce o evidenci a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb vždy souhrnně výpisem z Evidence stížností krajské pobočky ve lhůtě do 15 dnů po skončení kalendářního pololetí.

4. Přijímání stížností

- (1) Dnem doručení písemně podané stížnosti je den doručení podatelně Úřadu práce (generální ředitelství, krajské pobočky, kontaktní pracoviště).
- (2) Dnem doručení ústně podané stížnosti je den, kdy byl pořízen Záznam o ústně podané stížnosti.
- (3) Dnem doručení stížnosti přijaté elektronicky jednotlivými zaměstnanci Úřadu práce je den, kdy ji tento zaměstnanec převzal.
- (4) Přijetí stížnosti je nutno stěžovateli písemně potvrdit. Potvrzení o přijetí stížnosti zasílá krajská pobočka Úřadu práce, a to do 10 dnů ode dne doručení.

Potvrzení o přijetí se nezasílá v níže uvedených situacích:

- a) u stížností podaných ústně nebo u písemných stížností, které byly doručeny osobně,
- b) u stížností podaných prostřednictvím informačního systému datových schránek,
- c) pokud je stížnost v plném rozsahu vyřízena do 10 dnů od jejího přijetí,
- d) pokud byla stížnost krajské pobočce Úřadu práce postoupena k vyřízení jiným správním orgánem,
- e) u stížností zaslaných na adresu elektronické podatelny (elektronická podatelna zasílá automatické sdělení o přijetí podání),
- f) u stížností zaslaných krajské pobočce úřadu práce na vědomí,
- g) u stížností, které nenáleží do působnosti krajské pobočky úřadu práce (stížnost je postoupena příslušnému státnímu orgánu či organizaci, viz dále čl. 4 odst. 10).



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

5. Šetření a vyřizování stížností

- (1) Šetření a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb provádí kontrolně právní oddělení krajské pobočky Úřadu práce – referát specializovaných kontrol. Stížnost je možno prošetřit v rámci výkonu inspekce poskytování sociálních služeb, ke které je krajská pobočka Úřadu práce příslušná.
- (2) Ke každé stížnosti je veden spis. Pokud je u poskytovatele sociálních služeb na základě této stížnosti provedena inspekce, k této inspekci je veden další samostatný spis.
- (3) Krajská pobočka Úřadu práce posoudí předmět, rozsah a závažnost stížnosti a rozhodne o jejím řešení jedním z následujících postupů:
 - a) postoupením stížnosti zřizovateli poskytovatele sociální služby, proti němuž stížnost směřuje (pokud poskytovatel sociální služby má zřizovatele, př. příspěvková organizace),
 - b) zařazením do plánu inspekcí a následným provedením základní inspekce nebo inspekce na základě stížnosti,
 - c) provedením mimořádné inspekce na základě stížnosti (mimo stanovený plán inspekcí)
 - d) řízení o sankci, resp. předání orgánu, který může takové řízení vést.
- (4) Hlediska pro výběr kontrolovaných osob, u kterých bude inspekce na základě stížnosti provedena:
 - a) Stížnost není možno postoupit k vyřízení zřizovateli (poskytovatelem je fyzická osoba, občanské sdružení apod.)
 - b) Stížnost, u které by postoupením zřizovateli mohlo dojít k narušení práv a oprávněných zájmů stěžovatele.
 - c) Opakovaná stížnost na poskytovatele, která byla již dříve postoupena zřizovateli sociální služby a tento stížnost řešil (výsledek byl zaslán inspekčnímu orgánu).
 - d) Opakované stížnosti (i od více stěžovatelů) se stejným předmětem stížnosti.
 - e) Z podnětu obecního úřadu - informuje-li obecní úřad obce o nedostacích v poskytovaných službách.
 - f) Z podnětu krajské pobočky Úřadu práce – pokud byly kontrolou zjištěné nedostatky využívání příspěvku na péči (dle § 29 zákona o sociálních službách).
 - g) Z podnětu krajského úřadu – informuje-li krajský úřad o nedostacích v poskytovaných službách (např. zjištěných v rámci kontroly registračních podmínek)
 - h) Z podnětu dalších relevantních míst, např. obecního úřadu, hygienické služby, lékaře - informuje-li o nedostacích v poskytovaných službách.
- (5) V případě, že příslušné kontrolně právní oddělení z obsahu stížnosti a evidence stížnosti zjistí, že doručená stížnost je již vyřizována, a toto nové podání ji doplňuje o nové skutečnosti, bude v jejím šetření pokračovat s přihlédnutím k těmto novým skutečnostem.
- (6) Opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena. O tomto postupu krajská pobočka Úřadu práce uvědomí stěžovatele.
- (7) Anonymní stížnosti se šetří pouze, pokud jsou adresné a konkrétní. Na šetření se vztahují postupy uvedené v těchto pravidlech s tím, že stěžovatel není o výsledku šetření stížnosti vyrozuměn, ale o vyřízení stížnosti je učiněn záznam, který je založen do spisu.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- (8) Stížnost, z jejíhož obsahu je zřejmé, že byla Úřadu práce zaslána pouze na vědomí, je zaevidována a uložena bez dalšího šetření a vyrozumění stěžovatele.
- (9) Při vyřizování hromadných stížností, není-li ve stížnosti určena kontaktní osoba pro doručování písemností, jsou písemnosti doručovány pouze osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě.
- (10) Pokud vyřízení stížnosti, nebo její části, nenáleží do působnosti krajské pobočky Úřadu práce, postoupí krajská pobočka Úřadu práce tuto stížnost nebo její část bez zbytečného odkladu věcně příslušnému státnímu orgánu nebo organizaci. O tomto postupu krajská pobočka Úřadu práce stěžovatele uvědomí. Pokud takováto stížnost obsahuje (citlivé) osobní údaje a její postoupení by mohlo být stěžovateli na újmu, Úřad práce stěžovatele informuje, že není příslušný k řešení jeho stížnosti, uvede kontakt na instituci, která je k řešení dané stížnosti příslušná a dotáže se, zda si stěžovatel přeje, aby Úřad práce jeho stížnost postoupil.
- (11) Při šetření stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Podání nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost za trestný čin, přestupek nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (12) Příslušná krajská pobočka Úřadu práce je povinna věc prošetřit a do 60 dnů stěžovateli zaslat sdělení o vyřízení stížnosti, nestanoví-li tato pravidla jinak. (Stanovená lhůta je reálná v případech, kdy nejsou podány námítky. V případě podání námitek je žádoucí zaslat stěžovateli informaci o vyřizování stížnosti, přestože dosud nedošlo k vypořádání námitek a inspekce nebyla ukončena – viz níže odst. 15.) Ve sdělení se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná, případně zda byla vyřízena jiným způsobem. Pokud stížnost není možno takto jednoznačně vyhodnotit (ve specifických případech, kdy není možno zajistit objektivní důkazy), je možno stížnost označit jako neprokazatelnou.
- (13) Stížnost je vyřízena, pokud je odpovězeno stěžovateli na všechny její části, včetně informace o opatřeních přijatých k nápravě u stížnosti důvodné nebo částečně důvodné, pokud o ni stěžovatel požádá. O přijatých opatřeních učiní vyřizující zaměstnanec záznam do spisu.
- (14) V odpovědi nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou podle právních předpisů zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost, aby nedošlo k porušení práva a právem chráněných zájmů fyzických a právnických osob.
- (15) V případě, že stížnost není možno pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, je příslušná krajská pobočka Úřadu práce povinna tuto skutečnost s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti písemně oznámit stěžovateli před uplynutím stanovené lhůty. Pokud novou lhůtu pro vyřízení stížnosti nelze přesně určit, stanoví se lhůta 60 dnů. Před jejím uplynutím zašlou příslušné pobočky Úřadu práce stěžovateli sdělení s aktuálními informacemi o stavu vyřizování stížnosti a případně stanoví novou lhůtu pro vyřízení stížnosti.
- (16) Na žádost stěžovatele krajská pobočka Úřadu práce vrátí stěžovateli zaslané materiály; toto se netýká písemností obsahujících samotnou stížnost.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Příklady k vymezení předmětu inspekce na podnět:

Př.: Pisatel stížnosti uvádí, že u konkrétní uživatelky domova pro seniory není dodržován pitný režim; daná problematika zasahuje do kvality služby v oblasti individuálního plánování průběhu sociální služby a do naplňování povinnosti poskytovatele plánovat průběh poskytování sociální služby podle potřeb osob, kterým je služba poskytována – inspekční orgán se tedy touto částí stížnosti bude zabývat. Dále stížnost upozorňuje na porušování hygienických předpisů při výskytu infekčního onemocnění v daném domově pro seniory; tuto část stížnosti inspekční orgán nebude prošetřovat, ale v rámci součinnosti státních orgánů stížnost postoupí příslušné krajské hygienické stanici; o tomto postupu bude pisatel stížnosti informován. V závěru stížnosti se její pisatel zmiňuje o ředitelce daného domova pro seniory – uvádí, že se ředitelka nezajímá o dění v domově; tato část stížnosti neobsahuje žádné konkrétní sdělení týkající se kvality služby nebo povinnosti poskytovatele, proto se jí inspekční orgán nebude zabývat.

Předmětem inspekce je vždy oblast kvality a/nebo povinnosti poskytovatele sociálních služeb, proti které daná stížnost směřuje. Doporučuje se, aby v pověření a v oznámení o inspekci byl předmět inspekce vymezen šířeji, pro případ, že by kontrolou byly zjištěny nedostatky také v jiných oblastech.

Př. Šetřením výše zmíněné stížnosti směřující proti nedodržování pitného režimu konkrétní uživatelky služeb domova pro seniory je možné zjistit např. nedostatky v individuálním plánování průběhu služby (služba není poskytována podle zjištěných potřeb uživatelky), ale také s tím související nedostatečné personální zajištění služby (služba má málo pracovníků přímé péče, takže není schopna vždy plně zajistit naplňování potřeb uživatelů) nebo chybějící signalizační zařízení, aby uživatelka mohla v případě potřeby zavolat pracovníka (týká se zajištění dostupnosti služby či prostředí a podmínek pro poskytování služby) atd.

V rámci inspekce v místě je zapotřebí zabývat se oblastmi, kterých se stížnost týká, i souvisejících oblastí; souvisejícím oblastem je třeba věnovat takovou míru pozornosti, aby předmět stížnosti byl řádně prošetřen, a (však) zároveň aby inspekce „nezabředala“ do další problematiky, neboť je potom obtížné z rozsáhlých zjištění vyvodit závěry pro vyhodnocení stížnosti (zda je důvodná či nikoli).

Př.: Pokud bychom se u výše zmíněné stížnosti více zabývali personálním zajištěním služby, mohli bychom např. zjistit, že poskytovatel nemá písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců – čímž jsme sice zjistili nedostatek ve kvalitě poskytované služby, avšak tento nedostatek nesouvisí s předmětem stížnosti a dané zjištění k vyřešení stížnosti nijak nepřispěje.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb
1.10.2 Příloha ke kapitole 1.4.1: Činnosti, odpovědnosti a pravomoci vedoucího a členů inspekčního týmu
1.4.1.4 Vedoucí inspekčního týmu (VIT)

Níže uvedené činnosti, odpovědnosti a pravomoci vyplývají z ustanovení NI 1/2012.

Činnosti	Odpovědnosti	Pravomoci
vede a koordinuje všechny fáze inspekce	inspekce je prováděna v souladu s platnou legislativou a normativní instrukcí ¹⁴	vést a koordinovat všechny fáze inspekce
zajišťuje komunikaci a předávání informací	informace jsou předávány včas požadovaných způsobem a v požadovaném rozsahu v souladu s normativní instrukcí	samostatně komunikovat a předávat informace členům IT a zástupcům poskytovatele
PŘÍPRAVNÁ FÁZE		
stanovuje předmět inspekce	předmět inspekce je stanoven v souladu s normativní instrukcí	samostatně stanovit předmět inspekce
sestavuje inspekční tým	inspekční tým je sestaven v souladu s normativní instrukcí	samostatně sestavovat inspekční tým
stanovuje termín místního šetření	termín místního šetření je stanoven	samostatně stanovovat termín místního šetření
připravuje Pověření k provedení inspekce	Pověření k provedení inspekce je připraveno v souladu s normativní instrukcí	samostatně připravit Pověření k provedení inspekce
vyhotovuje Oznámení o zahájení inspekce	Oznámení o zahájení inspekce je vyhotoveno v souladu s normativní instrukcí	samostatně vyhotovit Oznámení o zahájení inspekce
předává Oznámení o zahájení inspekce a Pověření k provedení inspekce statutárnímu zástupci poskytovatele	Oznámení o zahájení inspekce spolu s Pověřením k provedení inspekce je zasláno ve stanoveném termínu a stanoveným způsobem	samostatně předávat Oznámení o zahájení inspekce a Pověření k provedení inspekce
zakládá a vede spisovou dokumentaci	obsah spisové dokumentace je v souladu s normativní instrukcí	samostatně zakládat a vést spisovou dokumentaci

¹⁴ Jedná se o normativní instrukci v současnosti připravovanou MPSV, která bude obsahovat Pravidla výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

<p>jedná se statutárním zástupcem poskytovatele o přípravě podmínek k provedení inspekce a o součinnosti poskytovatele při provádění inspekce, především při inspekci v místě poskytování sociální služby,</p>	<p>jsou zajištěny podmínky pro provedení inspekce, a součinnost poskytovatele při inspekci, především při inspekci v místě poskytování sociální služby</p>	<p>samostatně jednat se statutárním zástupcem poskytovatele</p>
<p>podle charakteru služby vyjednáva možnost získání předchozího souhlasu klientů služby s rozhovory, a dojednáva kritéria výběru respondentů - klientů v místě poskytování služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> - je zajištěn souhlas klientů služby s rozhovory nebo je s poskytovatelem dojednána způsob zajištění tohoto souhlasu, - s poskytovatelem jsou dojednána kritéria výběru respondentů – klientů k rozhovoru 	<p>samostatně jednat se zástupcem poskytovatele</p>
<p>zpracovává harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby</p>	<p>je zpracován harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby v souladu s normativní instrukcí</p>	<p>samostatně zpracovat harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby</p>
<p>předává harmonogram inspekce v místě sociální služby poskytovateli</p>	<p>poskytovatel obdržel harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby</p>	<p>samostatně předávat harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby poskytovateli</p>
<p>komunikuje se členy IT o rozdělení úkolů v průběhu inspekce</p>	<ul style="list-style-type: none"> - jsou rozděleny úkoly mezi členy IT - členové IT znají své úkoly, měli možnost se k nim vyjádřit 	<ul style="list-style-type: none"> - samostatně navrhovat rozdělení úkolů mezi členy IT - samostatně komunikovat s členy IT
<p>zajišťuje potřebné vybavení pro provedení inspekce, především inspekce v místě poskytování sociální služby (formuláře, technické vybavení atd.)</p>	<p>je zajištěné potřebné vybavení pro provedení inspekce, především inspekce v místě poskytování sociální služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> - samostatně požadovat po KrP ÚP zajištění potřebného vybavení - samostatně manipulovat s potřebným vybavením a používat ho
<p>vyžaduje zaslání dokumentů poskytovatele a kontroluje jejich úplnost</p>	<p>členové IT mají k dispozici před místním šetřením všechny relevantní dokumenty poskytovatele</p>	<p>vyžadovat zaslání dokumentů poskytovatele a kontrolovat jejich úplnost</p>
<p>studium dokumentů zaslaných před místním šetřením</p>	<p>znalost dokumentů zaslaných před místním šetřením</p>	<p>seznámit se s dokumenty zaslanými před místním šetřením</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY		
předkládá statutárnímu zástupci poskytovatele originál Pověření k provedení inspekce při zahájení inspekce v místě poskytování služby	při zahájení inspekce v místě poskytování služby je statutárnímu zástupci poskytovatele předložen originál Pověření k provedení inspekce	disponovat s originálem Pověření k provedení inspekce i mimo sídlo KrP ÚP
koordinuje a řídí průběh inspekce v místě poskytování sociální služby	inspekce v místě poskytování sociální služby probíhá v souladu s normativní instrukcí, stanoveným časovým harmonogramem a dohodnutým rozdělením práce	<ul style="list-style-type: none"> - zadávat úkoly členům inspekčního týmu - organizovat průběh inspekce v místě poskytování sociální služby ve spolupráci s poskytovatelem
vede úvodní a závěrečné setkání se zástupci kontrolované osoby	obsah a způsob realizace úvodního a závěrečného setkání je v souladu s normativní instrukcí	samostatně vést úvodní a závěrečné setkání
upřesňuje časový harmonogram a způsob výběru respondentů (uživatelů)	časový harmonogram a způsob výběrů je upřesněn dle potřeb a možností IT, poskytovatele a uživatelů	samostatně dojednat časový harmonogram a výběr respondentů (uživatelů)
zpracovává protokol včetně příloh	Protokol a jeho přílohy jsou zpracovány v souladu s § 12 KŘ a normativní instrukcí	<ul style="list-style-type: none"> - ve spolupráci s dalšími členy IT vypracovat protokol včetně příloh - kontrolovat části protokolu včetně příloh zpracované ostatními členy IT, požadovat nápravu zjištěných nedostatků
vede spisovou dokumentaci	obsah spisové dokumentace je v souladu s normativní instrukcí inspekční spis je veden stanoveným způsobem a formou	samostatně vést spisovou dokumentaci
zajišťuje v odůvodněných případech doklady	<ul style="list-style-type: none"> - pokud je to nutné, jsou zajištěny doklady - převzetí dokladů je písemně potvrzeno poskytovateli - kopie převzatých dokladů jsou ponechány poskytovateli - převzaté doklady jsou vráceny poskytovateli, pominou-li důvody jejich převzatí 	<ul style="list-style-type: none"> - ve spolupráci s dalšími členy IT zajistit doklady, pořídit z nich kopie a předat je poskytovateli - samostatně písemně potvrzovat převzetí dokladů - ve spolupráci s dalšími členy IT rozhodnout o pomínutí důvodů převzetí dokladů a jejich vrácení poskytovateli

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

ukládá opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci	jsou uložena opatření v souladu s § 98 odst. 5 ZSS a normativní instrukcí	ve spolupráci s dalšími členy IT ukládat opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci
rozhoduje o uložení pořádkové pokuty v případě, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ	osobě, která způsobila, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ, je uložena pořádková pokuta	ve spolupráci s dalšími členy IT rozhodovat o uložení pořádkové pokuty v případě, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ
UKONČOVÁNÍ INSPEKCE		
předává protokol	Protokol je předán poskytovateli v souladu s normativní instrukcí	<ul style="list-style-type: none"> - předávat protokol poskytovateli - ve spolupráci s dalšími členy IT seznamovat s výsledky inspekce
hodnotí, zda jsou námitky proti kontrolnímu zjištění v souladu s KŘ	řešené námitky proti kontrolnímu zjištění jsou vypracovány v souladu s KŘ	<ul style="list-style-type: none"> - samostatně rozhodovat, zda jsou podané námitky proti kontrolnímu zjištění vypracovány v souladu s KŘ - samostatně požadovat po poskytovateli odstranění zjištěných nedostatků námitek
vyřizuje námitky proti kontrolnímu zjištění	námitky proti kontrolnímu zjištění jsou vyřízeny v souladu s KŘ, normativní instrukcí a vnitřními pravidly kontrolního orgánu	<p>samostatně rozhodovat o vyhovění či nevyhovění námitkám</p> <p>ve spolupráci s dalšími členy IT vypracovat návrh vyřízení námitek</p> <p>samostatně informovat poskytovatele o vyřízení námitek</p>
oznamuje nadřízeným zaměstnancům, že protokol obsahuje popis skutečností, které nasvědčují, že byl spáchán správní delikt dle § 107 ZSS	v případě, že protokol obsahuje popis skutečností, které nasvědčují, že byl spáchán správní delikt dle § 107 ZSS, je to nahlášeno nadřízeným zaměstnancům vedoucího inspekčního týmu	oznamovat nadřízeným zaměstnancům, že protokol obsahuje popis skutečností, které nasvědčují, že byl spáchán správní delikt dle § 107 ZSS

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

posuzuje, zda zjištění obsažená v protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů, případně tyto podněty jiným orgánům předá	<ul style="list-style-type: none"> - je přezkoumáno, zda zjištění protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů - v případě, že zjištění zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů, je podnět jiným orgánům předán 	<ul style="list-style-type: none"> - ve spolupráci s členy IT rozhodovat, zda zjištění obsažená v protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů - samostatně předávat podněty pro provedení kontrol jiným orgánům
PO INSPEKCI		
stanovuje lhůtu pro podání zprávy o plnění uložených opatření	lhůta je stanovena v souladu s normativní instrukcí	samostatně stanovovat lhůtu pro podání zprávy o plnění uložených opatření
kontroluje plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků	- kontrola plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků je provedena v souladu s normativní instrukcí	- samostatně kontrolovat plnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků

1.4.1.5 Člen inspekčního týmu (ČIT)

Níže uvedené činnosti, odpovědnosti a pravomoci vyplývají z ustanovení NI1/2012.

činnosti	Odpovědnosti	Pravomoci
řídí se pokyny VIT	splnění pokynů VIT	odmítnout splnění pokynů VIT v případě, že budou ve zjevném a přímém rozporu s normativní instrukcí nebo relevantními právními normami
komunikuje a předává informace se členy IT a zástupci poskytovatele v rozsahu jeho úkolů a činností v rámci inspekce	informace jsou předávány včas požadovaným způsobem a v požadovaném rozsahu v souladu s normativní instrukcí	komunikovat a předávat informace členům IT a zástupcům poskytovatele v rozsahu jeho úkolů a činností v rámci inspekce
PŘÍPRAVNÁ FÁZE		
příprava na inspekci v místě poskytování sociální služby dle pokynů VIT	plnění pokynů VIT v rámci přípravy na inspekci v místě poskytování sociální služby	odmítnout splnění pokynů VIT v případě, že budou ve zjevném a přímém rozporu s normativní instrukcí nebo relevantními právními normami
studium dokumentů zaslaných před inspekci v místě poskytování sociální služby	znalost dokumentů zaslaných před inspekci v místě poskytování sociální služby	seznámit se s dokumenty zaslanými před inspekci v místě poskytování sociální služby

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Inspekce v místě poskytování služby		
účastní se inspekce v místě poskytování sociální služby v rozsahu a způsobem stanoveným VIT	realizace inspekce v místě poskytování sociální služby prováděná ČIT probíhá v souladu s normativní instrukcí	požadovat informace o rozsahu a způsobu zapojení do inspekce v místě poskytování sociální služby
zpracovává protokol včetně příloh	protokol a jeho přílohy jsou zpracovány v souladu s § 12 KŘ a normativní instrukcí	ve spolupráci s dalšími členy IT vypracovat protokol včetně příloh
zajišťuje v odůvodněných případech doklady	- pokud je to nutné, jsou zajištěny doklady	ve spolupráci s dalšími členy IT zajistit doklady, pořídit z nich kopie a předat je poskytovateli
ukládá opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci	jsou uložena opatření v souladu s § 98 odst. 5 ZSS a normativní instrukcí	ve spolupráci s dalšími členy IT ukládat opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci
rozhoduje o uložení pořádkové pokuty v případě, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ	osobě, která způsobila, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ, je uložena pořádková pokuta	ve spolupráci s dalšími členy IT rozhodovat o uložení pořádkové pokuty v případě, že poskytovatel neplní povinnosti dle § 10 odst. 2 a 3 KŘ
UKONČOVÁNÍ INSPEKCE		
předává protokol	protokol je předán poskytovateli v souladu s Metodikou inspekce	ve spolupráci s dalšími členy IT předávat protokol poskytovateli, pokud je předáván v závěru inspekce v místě poskytování služby
vyřizuje námítky proti protokolu	námítky proti protokolu jsou vyřízeny v souladu s §§ 13 a 14 KŘ a normativní instrukcí a vnitřními pravidly kontrolního orgánu	ve spolupráci s dalšími členy IT vypracovat návrh vyřízení námitek
posuzuje, zda zjištění obsažená v protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů, případně tyto podněty jiným orgánům předá nebo tím pověří VIT	je přezkoumáno, zda zjištění protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů	- ve spolupráci s členy IT rozhodovat, zda zjištění obsažená v protokolu zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1.10.3 Příloha ke kapitole č. 1.6.1: Náležitosti pověření k provedení inspekce

Náležitosti pověření k provedení inspekce:

- označení kontrolního orgánu,
- číslo pověření,
- místo a datum vystavení pověření,
- odkaz na zmocňující právní předpis - § 97 odst. 1 ZSS,
- výčet osob oprávněných k provedení kontroly (jejich identifikace¹⁵ a role v IT) kontrolované období,
- označení kontrolované osoby,
- označení kontrolované sociální služby (včetně jejího identifikátoru),
- místo provedené inspekce (místo poskytování sociální služby),
- období provádění inspekce v místě poskytování sociální služby,
- režim probíhající kontroly (§ 97 až 99 ZSS a KŘ),
- předmět stanovené inspekce,
- podpis přímého nadřízeného vedoucího útvaru, který kontrolu provádí (dle Rozhodnutí generálního ředitele č. 32/2011),
- kulaté razítko s malým státním znakem.

1.10.4 Příloha ke kapitole č. 1.6.2.2: Náležitosti oznámení

Náležitosti oznámení:

- titul, jméno a příjmení vystavitele včetně funkce,
- datum, místo a číslo jednacích vystavení Oznámení,
- název, IČ, adresa a registrační číslo kontrolované osoby,
- informace o zahájení předem ohlášené inspekce, že inspekce je zahájena dnem doručení Oznámení,
- režim provedení kontroly (podle ZSS a KŘ)
- předmět kontroly - uvede se rozsah kontroly v souladu s Pověřením k provedení inspekce (podle § 97, odst. 2 a 3 ZSS),
- jména a příjmení VIT, ČIT a kontaktní osoby z IT,
- výzva k zaslání písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby,
- žádost o pověření osoby, která bude oprávněná za statutárního zástupce jednat v případě, nebude-li statutární zástupce jednat s IT osobně,
- žádost o uvedení kontaktní osoby, která bude oprávněna za poskytovatele jednat s VIT v přípravné fázi inspekce a v průběhu místního šetření, pokud jí nebude sám statutární zástupce,

¹⁵ Prokázání totožnosti služebním průkazem, by mělo být prvořadé. Použití občanského průkazu včetně jeho čísla není v rozporu se zákonem č. 101/2000 Sb., neboť nedochází k postupu podle § 5 odst. 2 písm. a) citovaného zákona umožňujícímu zpracování osobních údajů i bez souhlasu subjektu údajů. Pouhé ověření totožnosti podle občanského průkazu nelze považovat za zpracování osobních údajů ve smyslu zákona.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- výzva ve smyslu ustanovení § 10 odst. 2 KŘ, povinnost vytvoření základních podmínek k provedení kontroly a poskytnutí součinnosti odpovídající oprávnění kontrolních pracovníků ve smyslu ustanovení § 7 a 8 KŘ,
- žádost o informování uživatelů, jejich blízkých, opatrovníků a zaměstnanců poskytovatele o kontrole,
- informace poskytovateli o možnosti přizvat k inspekci v místě poskytování sociální služby zástupce zřizovatele (přítomnost zástupce zřizovatele je vhodná zejména v poslední den inspekce v místě poskytování sociální služby při seznamování poskytovatele s protokolem),
- právo na podání námítky VIT o podjatosti inspektorů,
- žádost, aby poskytovatel po doručení Oznámení kontaktoval telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty VIT za účelem dojednání dalších úkonů spojených s provedením inspekce v místě poskytování sociální služby (časový harmonogram průběhu inspekce, zázemí pro inspektory, způsob výběru respondentů k rozhovoru atd.),
- podpis vedoucího kontrolní skupiny, popř. vedoucí útvaru, který kontrolu provádí (dle Rozhodnutí generálního ředitele).

1.10.5 Příloha ke kapitole 1.8.2: Vodítka pro vyřizování námitek

Pro zpracování vyřízení námitek je důležité vědět, že:

- Vyřizování námitek je upraveno § 14 KŘ, vyřízení námitek není rozhodnutím vydávaným ve správním řízení. Je ale vhodné, aby struktura vyřízení zachovávala obdobnou strukturu jako rozhodnutí vydávané ve správním řízení, zejména obsahovalo příslušné náležitosti - tj. výrok, odůvodnění, poučení a přiměřeně další náležitosti (viz § 67 – 69 SŘ).
- Vyřízení by mělo obsahovat:
 - uvedení informace o obdržení námitek ve stanovené lhůtě,
 - zopakování každé jednotlivé námítky,
 - zdůvodnění odmítnutí každé jednotlivé námítky,
 - zdůvodnění vyhovění každé jednotlivé námítce,
 - při vyhovění námítce přesné uvedení toho, co bude v protokolu změněno.
- Obecně by nevyhovění námítce mělo být obsáhleji a podrobněji zdůvodněno, než v případě, kdy je námítce vyhověno. Počet vyhotovení vyřízení námitek je stejný jako počet vydaných stejnopisů protokolu, tj. 1 rozhodnutí pro poskytovatele, 1 pro kontrolní orgán. Na základě vyřízení námitek se vydává dodatek k protokolu, jehož obsahem jsou ty části protokolu, které byly vyřízením námitek změněny, tj. změna bodového hodnocení a změna textu kontrolního zjištění, příp. text zjištěných nedostatků a uloženého opatření. V dodatku je nutné přesně a konkrétně označit, v kterém místě protokolu ke změně dochází. Dodatek vydávají členové inspekčního týmu na inspekci zúčastnění a rovněž ho podepisují.
- Lhůta pro vydání vyřízení námitek je stanovena § 14 odst. 1 KŘ: do 7 dnů vyhověním vedoucího IT, pokud nevyhoví, tak jeho nadřízený do 30 dnů ode dne jejich doručení, resp. do 60 dnů ve zvlášť složitém případě.
- U námitek se rozhoduje, jestli jim lze vyhovět buďto plně, částečně, nebo se námítka zamítá. Součástí vyřízení je výrok o tom, zdali se mění či nemění bodové hodnocení příslušného kritéria standardu kvality sociální služby. Pokud je námítce vyhověno, musí se uvést, jak se mění část protokolu (popis kontrolního zjištění, označení nedostatků, bodové hodnocení standardů kvality), které se námítka týkala.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Námitce může být vyhověno, pokud je zdůvodněná, tj. musí v ní být uvedeno, proč je něco jinak, než je napsáno v protokolu, popř. by mělo být tvrzení poskytovatele doloženo doklady. Postup k tomu, aby poskytovatel nepředkládal nově zpracované písemnosti, je uveden v jiné části této metodiky.
- V případě zamítavého stanoviska k námitce je nutné uvést (odůvodnit), proč námitka poskytovatele nevyvrací nebo nemění kontrolní zjištění uvedené v protokolu.
- Proti vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný.
- Vyřízení námitek je opatřeno kulatým razítkem se státním znakem a podpisem toho, kdo o námitkách rozhodl.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2 Část druhá - Manuál pro průběh inspekce v místě poskytování služby

2.1 Příprava IT na inspekci v místě poskytování služby

2.1.1 *Komunikace s poskytovatelem (kontrolovanou osobou):*

kromě písemné komunikace, tj. zaslání oznámení o zahájení inspekce, se doporučuje navázat s kontrolovanou osobou kontakt telefonický nebo osobní. Navázání kontaktu, vysvětlení a projednání časového průběhu inspekce v místě může významně pozitivně ovlivnit průběh inspekce. Dosud užívanou dobrou praxí některých inspekčních týmů je, např. cca dvouhodinová schůzka VIT se zástupcem kontrolovaného poskytovatele, na které je možné probrat časový harmonogram, vydiskutovat možnosti výběru uživatelů a zajištění technických podmínek pro práci inspekčního týmu.

2.1.2 *Časový harmonogram průběhu inspekce v místě poskytování služby:*

sestavuje VIT, a to co nejdříve po odeslání oznámení o zahájení inspekce. Časový harmonogram by měl zohledňovat druh kontrolované služby, zejména s ohledem na dostupnost uživatelů i pracovníků k rozhovorům (terénní x rezidenční služby) a s ohledem na charakter nepříznivé sociální situace a cílové skupiny (lidé v produktivním věku x senioři x děti ve školním věku). Časový harmonogram je důležitá manažerská pomůcka VIT, pokud není zpracován pouze formálně.

2.1.3 *Studium dokumentace kontrolovaného poskytovatele:*

může přispět k efektivitě inspekce v místě. Zásadně by však VIT měl vyžadovat jen ty podklady, které souvisí s předmětem inspekce (u základní inspekce je seznam uveden ve Formuláři č. 4, str. 98). Orientace v základních parametrech kontrolované sociální služby přispívá k získání dobré pozice inspektorů u pracovníků poskytovatele – stručné seznámení s posláním, cíli a cílovou skupinou uživatelů, se systémem ochrany práv (práva a povinnosti uživatelů, Domácí řád) a se systémem individuálního plánování. Rozsah předem vyžádané dokumentace a čas věnovaný IT jejich studiu by však měl respektovat zásadu efektivnosti, tzn. zjišťovat základní informace a neztrácet čas hodnocením kvality písemných pravidel, jejichž způsob užívání může inspektor zjistit až na místě.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.2 Úvodní setkání IT s odpovědnými zástupci kontrované osoby

Úvodního setkání se statutárním zástupcem a jím přizvanými vedoucími pracovníky se účastní všichni členové inspekčního týmu.

Nový Kontrolní řád mění v tomto směru situaci podrobným stanovením okamžiku zahájení kontroly (§ 5 odst. 2 KŘ). Ta je zahájena prvním kontrolním úkonem, jímž je (mj.) předložení pověření ke kontrole kontrované osobě nebo jiné osobě, která pro ni koná práce a je přítomna na místě kontroly. Stejně účinky bude mít doručení oznámení o zahájení kontroly kontrované osobě. Pokud poskytovatel brání zahájení inspekce záměrně (na což lze usuzovat nepřítomností v čase oznámené kontroly, opakovanou nedosažitelností apod.), je možné uložit pokutu za porušení povinnosti poskytnout součinnost.

Uživatele služby lze považovat za povinnou osobu ve smyslu § 5 odst. 2 KŘ. Podle něho je povinnou mj. osoba, která využívá, či využívala služby kontrované osoby. Inspekce tak může být zahájena i předložením pověření ke kontrole uživateli, který je právě přítomen v místě poskytování služby. Povinná osoba je povinna poskytnout inspekci součinnost potřebnou k výkonu kontroly, pokud by jí nebylo možné získat prostřednictvím kontrované osoby¹⁶. Z kombinace těchto dvou ustanovení vyplývá, že tento způsob zahájení by se měl uplatnit jen ve výjimečných případech, kdy není možné dosáhnout součinnosti poskytovatele.

V úvodu VIT oznámí zahájení inspekce a předloží pověření k inspekci, pokud tak neučinil kontrolní orgán již před zahájením inspekce v místě, a představí inspekční tým.

Projedná se statutárním orgánem požadavky, jejichž splnění je nezbytné pro nerušený průběh inspekce v místě, rozsah a formu součinnosti statutárního zástupce a dalších pracovníků při inspekci v místě.

Cílem úvodního setkání s kontrovanou osobou je:

- doplnění informací obsažených v předem dodaných dokumentech,
- převzetí dalších dokumentů kontrované osoby, které se týkají předmětu inspekce,
- upřesnění průběhu inspekce,
- určení osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, pokud nebyla kontrovanou osobou určena již v přípravné fázi.

Doporučený obsah a zaměření úvodního setkání:

- upřesnit materiální a technické podmínky, které inspekční tým potřebuje k provedení inspekce v místě,
- informovat se, zda bude spoluprací s inspekčním týmem pověřen tzv. kontaktní pracovník,
- potvrdit, zda budou v rámci součinnosti všichni pracovníci poskytovat inspekčnímu týmu (a to jak celému týmu, tak jednotlivým členům týmu v průběhu inspekce v místě) požadované informace, pokud tuto skutečnost nepotvrdil statutární zástupce písemně již v přípravné fázi inspekce,
- projednat časový harmonogram inspekce v místě a upozornit statutárního zástupce, že doba ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby je pouze předpokládaná a může být rozhodnutím vedoucího inspekčního týmu změněna (prodloužena),
- provést zápis o úvodním jednání (upřesnění průběhu inspekce, určení osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, rozsah součinnosti dalších pracovníků). O pořízení zápisu z jednání rozhoduje VIT. Vyhotovuje se zejména v situacích, kdy byly

¹⁶ § 10 odst. 3 KŘ

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

vyjednány zásadní změny v časovém harmonogramu nebo kdy informace v rámci úvodního setkání mohou sloužit jako důkazy pro zjištění uvedená v protokolu,

- projednat způsob výběru respondentů k inspekčnímu šetření zaměřeného na individuální průběh poskytované služby a seznámit zaměstnance kontrolované osoby rámcově s metodami inspekčního šetření (rozhovory s respondenty, se zaměstnanci, studium osobní dokumentace aj.),
- vyžádat od kontrolované osoby osobní dokumentaci vylosovaných respondentů – spis sociální pracovnice, ošetrovatelskou dokumentaci (nikoli zdravotní), individuální plán, záznamy o průběhu poskytované sociální služby, plán rizik a všechny další dokumenty vztahující se k poskytování služby jednotlivým respondentům, zajistit přístup do elektronicky vedené osobní dokumentace.

Doporučuje se, aby se úvodního setkání zúčastnil statutární zástupce kontrolované osoby a klíčové osoby, které jsou za řízení kontrolované osoby zodpovědné (vedení, ředitel, vedoucí služby apod.). Tito vedoucí pracovníci se samozřejmě mohou účastnit i dalších rozhovorů s pracovníky, např. se sociálním pracovníkem, pracovníky v sociálních službách, pokud o to projeví zájem.



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.3 Výběr respondentů

Způsob výběru je důležitou a prověřenou metodou, jak získat reprezentativní vzorek uživatelů sociální služby. Vycházíme z předpokladu, že kontrolovaná sociální služba musí plnit požadavky zákonných povinností a standardů kvality sociálních služeb u každého konkrétního uživatele. Proto je důležité již v době přípravy na inspekci v místě zjišťovat, jaké jsou nepříznivé sociální situace uživatelů, to znamená, jak jsou nastavené cíle sociální služby, jaké nepříznivé sociální situace řeší. Než přistoupí VIT k losování nebo jinému způsobu výběru, je třeba identifikovat skupiny uživatelů podle charakteru jejich nepříznivé sociální situace a potřebné míry podpory. U takto definovaných skupin uživatelů navrhne VIT počet vybíraných respondentů k rozhovorům. U dlouhodobých sociálních služeb péče je povinností VIT zajistit výběr s ohledem na uživatele, kteří potřebují nejvyšší míru podpory a na ty, kteří verbálně nekomunikují nebo potřebují v oblasti komunikace výraznou podporu, tzn. vybrat tyto uživatele i mimo losování a uvést tuto skutečnost do protokolu o výběru respondentů. IT se zaměří v těchto službách také na užívání restriktivních opatření, požádá o předložení evidence případů použití opatření omezujících pohyb osob podle § 89 odst. 6 ZSS a vybírá respondenty také z této skupiny uživatelů.

Způsob výběru vyjedná VIT se statutárním zástupcem. Za navržení způsobu výběru respondentů, identifikaci skupin uživatelů a určení počtu rozhovorů odpovídá VIT. Doporučuje se, aby se výběru vždy účastnil minimálně jeden další ČIT. Výběru je přítomen statutární zástupce, nebo jím pověřený pracovník a podle pokynů statutárního zástupce případně kontaktní pracovník.

S ohledem na formu sociální služby (§ 33 ZSS), její kapacitu a uživatele vyjedná VIT již v přípravné fázi (např. u terénních služeb poskytovaných v domácnostech uživatelů), jakým způsobem budou osloveni uživatelé před zahájením inspekce v místě. Cílem je získání předběžného souhlasu uživatelů s rozhovorem pro případ, že uživatel bude vybrán jako respondent. Získání předběžného souhlasu je pouze organizační opatření, které napomáhá k hladkému průběhu inspekce v místě.

Statutární orgán kontrolované osoby, která poskytuje v jednom místě sociální službu malému počtu uživatelů (např. ambulantní služba pro 15 uživatelů), může VIT požádat o zajištění souhlasu s rozhovorem až po výběru respondentů. Je důležité, aby vyjednání souhlasu respondenta zajišťoval pracovník kontrolované osoby, kterého respondent zná. Pokud by nastala situace, že by s rozhovorem nesouhlasil žádný z uživatelů nebo vybraných respondentů, IT vyhledává důkazy o plnění povinností poskytovatele a kritérií standardů kvality sociálních služeb v osobní dokumentaci, v rozhovorech s pracovníky a v pozorování.

V praxi zejména ambulantních (poradenských) sociálních služeb může dojít k situaci, kdy v den konání inspekce v místě poskytované služby nebude možné s žádným vylosovaným ani náhodně vybraným respondentem osobně (nebo v přítomnosti pracovníka) hovořit. V takovém případě inspektor hledá důkazy o plnění povinností poskytovatele a kritérií standardů kvality sociálních služeb v osobní dokumentaci a v rozhovorech s pracovníky.

Rozhovory s respondenty a studium jejich osobní dokumentace provádějí všichni členové inspekčního týmu, včetně vedoucího, pokud ten nerozhodne jinak. Vedoucí inspekčního týmu po dohodě s členy týmu stanoví počet rozhovorů, které povedou jednotliví členové. V rámci základní inspekce se doporučuje, aby každý z IT pracoval s dvěma až třemi respondenty.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.3.1 Způsoby výběru respondentů:

1. **Losování z aktuálního počtu uživatelů** – probíhá u těch kontrolovaných osob, kde jsou uživatelé přítomni první den inspekce v místě. Jde o např. pobytové a některé ambulantní sociální služby.
2. **Výběr uživatelů podle přítomných klíčových pracovníků** – v zájmu zajištění přítomnosti klíčového pracovníka losujeme nejprve klíčové pracovníky podle jednotlivých specifických úseků sociální služby, potom losujeme nebo vybíráme z „jejich uživatelů“.
3. **Losování z počtu uživatelů, kteří předběžně souhlasili s rozhovorem** - probíhá v případech, kdy byli uživatelé předem osloveni a požádáni o vyjádření předběžného souhlasu s rozhovorem (např. uživatelé, kterým jsou poskytovány terénní služby na větším území). V tomto případě se losuje ze seznamu uživatelů, kteří předběžně vyjádřili svůj souhlas s rozhovorem (např. prostřednictvím dopisu nebo telefonického rozhovoru).
4. **Náhodné oslovení uživatelů, kteří první den inspekce v místě využili služeb kontrolované osoby** – použije se v případech, kdy není jasné, kteří uživatelé v den inspekce v místě požádají o službu kontrolovanou osobu. Jde např. o služby poskytované v noclehárnách, nízkoprahových denních centrech, občanských poradnách apod. VIT vyjedná se statutárním zástupcem způsob oslovování uživatelů - respondentů.
5. **Jiný způsob výběru respondentů** – je možné, že s ohledem na charakter služby, nebo z jiných důvodů, nebude možno použít ani jeden z výše uvedených způsobů výběru a VIT ještě před zahájením inspekce v místě dohodne se statutárním zástupcem jiný způsob výběru respondentů, který popíše do formuláře protokolu o výběru respondentů.


2.3.2 Postup při losování:

1. Vylosuje se číslo od 1 do 10. V seznamu každé definované skupiny uživatelů se odpočítá vylosované číslo od prvního uživatele v pořadí. Uživatel, na kterého vylosované číslo vyjde, bude bodem (nikoli prvním vylosovaným), od kterého se následně odpočítá každý např. desátý, sedmý (podle vylosovaného čísla).
2. Pokud je ze seznamu vylosován uživatel, který je nemocný nebo nepřítomný, bude vybrán první následující uživatel v seznamu.
3. V případě, že některý z vylosovaných uživatelů nebude souhlasit s rozhovorem, vybere se podle uvedeného postupu potřebný počet dalších uživatelů.
4. Při prvním losování uživatelů je vhodné vylosovat současně také „náhradního“ respondenta nebo respondenty, kteří mohou být osloveni v případě, že ze stanoveného počtu respondentů některý odmítne s členem inspekčního týmu hovořit.

2.3.3 Zpracování Protokolu o výběru respondentů

Dokladování způsobu výběru respondentů je důležitou podmínkou průhlednosti činnosti inspekčního týmu. Pro popis výběru je určen Protokol o výběru respondentů – uživatelů sociální služby.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb
Formulář č. 1

			
Úřad práce České republiky Krajská pobočka v, adresa			
Protokol o výběru respondentů - uživatelů Č. j. inspekce:			
Osoby přítomné výběru respondentů - uživatelů¹⁷			
za poskytovatele:			
za inspekční tým:			
Aktuální počet všech klientů služby:			
Počty klientů podle kritérií¹⁸:			
■ ■ ■			
Počet vybraných respondentů - uživatelů:			
Popis zvoleného způsobu výběru respondentů - uživatelů:			
Respondenti - uživatelé vybraní k rozhovoru:			
Číslo	Jméno a příjmení respondenta - uživatele	Specifika ¹⁹	Referující pracovník ²⁰

V případě standardního postupu jsou vyplněna všechna textová pole protokolu s výjimkou části zvané „Popis zvoleného způsobu výběru respondentů - uživatelů“.

U nestandardního způsobu výběru (např. kontrolovanou osobu v den zahájení inspekce v místě

¹⁷ Uvedou se jména a příjmení osob, včetně jejich funkce, kteří byli přítomni při výběru respondentů - uživatelů k rozhovoru.

¹⁸ Uvedou se počty uživatelů podle kritérií stanovených pro výběr respondentů - uživatelů (např. podle věkové struktury, podle míry potřebné pomoci a funkčních schopností apod.).

¹⁹ Např. hodina a den, kdy je možné s respondentem - uživatelem vést rozhovor apod.

²⁰ Uvede se, zda u rozhovoru s respondentem - uživatelem bude/nebude přítomen referující pracovník, a uvede se jméno referujícího pracovníka.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

nenavštívil dostatečný počet uživatelů) jsou vyplněny údaje, které vyplnit lze. Způsob výběru (odlišnosti) je zaznamenán v části „Popis zvoleného způsobu výběru respondentů - uživatelů“. V tomto textovém poli se popíše:

1. způsob, jakým byli respondenti vybráni, resp. jak se kontakt s respondenty uskutečnil,
2. důvod takového postupu.

Při výběru respondentů je zpracován jmenný seznam, který je součástí Protokolu o výběru respondentů, do kterého jsou zaznamenána jména respondentů, referujících pracovníků a dalších osob. Tento seznam je uložen u vedoucího inspekčního týmu ve Složce inspekce spolu s dalšími dokumenty, koncepty a poznámkami, které se týkají inspekce a to do uplynutí lhůty stanovené zákonem pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu.

Do protokolu se jména respondentů ani jména referujících pracovníků neuvádějí, obě skupiny jsou uvedeny pod číslem, který koresponduje s číslem ve jmenném seznamu uvedeném pouze v Protokolu o výběru respondentů - uživatelů.

Protokol o výběru respondentů podepisuje vedoucí inspekčního týmu.

Inspekční tým může během inspekce v místě poskytování služeb oslovit k rozhovoru další uživatele, vyžádat si jejich osobní dokumentaci a získávat od nich potřebné důkazy. V takovém případě zapíše inspektor jeho jméno do jmenného seznamu. Tento postup se doporučuje především v situaci, kdy je potřeba na základě důkazů získaných od jednoho z respondentů nebo z jeho dokumentace tyto důkazy dále ověřit.

2.4 Metody vyhledávání důkazů se zaměřením na konkrétní uživatele

2.4.1 Význam zaměření inspekce v místě na konkrétní uživatele

Metody vyhledávání důkazů jsou určeny základním východiskem MPSV: „Cílem inspekce poskytování sociálních služeb je kontrola dodržování práv a bezpečnosti klientů, jejich sociální začleňování a prevence sociálnímu vyloučení (viz základní zásady zákona o sociálních službách)“. Role státní kontroly spočívá v ochraně práv a zájmů uživatelů a její efektivita ve sledování, jak sociální služba přispívá k jejich sociálnímu začlenění. Kontrolní zjištění obsahují zjištěný stav věci, tedy výsledek sociální služby u konkrétních uživatelů, nikoli fungování organizace na základě zkoumání procesů, které souvisejí s řízením kvality. Smyslem následujícího postupu je jednak **prohloubit** zaměření na sledování kvality poskytované služby pro jednotlivé uživatele a také **zefektivnit** hodnocení zacílením na klíčové oblasti průběhu služby.

Metodika pracuje s termínem „případová práce“. Zaměření na případ, na jedince, je klíčovou metodou sociální práce; obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje. Zaměření inspekce na případový proces logicky tuto metodu sociální práce sleduje. Dalšími metodami sociální práce, na které navazuje tento způsob hodnocení, je v českém prostředí užívaná systematická práce s případem, nebo také „case management“, což v praxi znamená koordinaci případu a zahrnuje koordinaci jednotlivých činností a zaměstnanců poskytovatele, ale i dalších subjektů, či neformálních zdrojů, které mohou přispět k naplnění cílů spolupráce s uživatelem.

Případový proces je obsažen v kritériích standardů kvality – jednání se zájemcem o službu, respektování jeho práv a vlastní volby, vyjednání smlouvy (dohody), individuální plánování, vedení osobní dokumentace se záznamy o průběhu poskytované služby, návaznost na další zdroje a služby. Inovovaný návrh systému kvality, který se v současnosti připravuje, pracuje s oblastmi: popis nepříznivé situace a posouzení potřeb a zdrojů, dojednávání cílů spolupráce (plánování), podpora při dosahování cílů spolupráce (realizace plánu) a hodnocení průběhu a výsledku služby, ukončení. Metodika vychází tedy také z předpokladu, že zaměření na případový proces v rámci inspekce umožní plynulejší přechod do inovovaného systému kvality, jak pro inspektory, tak i pro poskytovatele sociálních služeb.

Přímá práce s uživatelem a jeho rodinou zahrnuje (tradiční pojetí sociální práce):

- Vy/hodnocení potřeb žadatele a jeho rodinných příslušníků.
- Vypracování plánu pomoci.
- Realizace plánu.
- Monitorování realizace plánu.
- Revize plánu pomoci/přehodnocení.
- Zastupování uživatele.
- Poradenství.
- Práce s rodinou a širším prostředím.

Spolupráci s ostatními zaměstnanci služby a dalšími subjekty:

- Znalost dostupných činností a služeb.
- Vytipování vhodných služeb pro jednotlivé uživatele.
- Spolupráce s dalšími poskytovateli služeb a subjekty.
- Zprostředkování dalších služeb a vyhledání neformálních zdrojů.
- Koordinace jednotlivých služeb a zdrojů.
- Kontrola plnění plánu/kvality služeb.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Výkon činnosti inspektora tedy vyžaduje znalost základních metod sociální práce a jejich využívání v praxi.

Uvedený postup navazuje na metody, které byly dosud v metodických pokynech pro inspektory doporučovány. Změna se týká především užšího zaměření na konkrétní případy a zkoumání kvality poskytované sociální služby z hlediska jejich potřeb, přání a zájmů. Znamená to redukci společných diskuzí celého IT se zaměstnanci, redukci studia obsáhlých vnitřních předpisů a redukci sledovaných oblastí (např. oblast personálního zajištění inspektor posuzuje z hlediska zajištění dostupné podpory pro konkrétního uživatele, nikoli na základě zkoumání organizační struktury a organizačního řádu poskytovatele služby).

V následující tabulce je vymezen nepodkročitelný rozsah základní inspekce strukturovaný podle jednotlivých tematicky souvisejících oblastí.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.5 Vymezení předmětu základní inspekce

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě

<p>Oblast kontrolního zjištění</p>	<p>§ 88 písm. a) ZSS Zajišťovat dostupnost informací o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - druhu, - místě, - cílech, - okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, kapacitě poskytovaných sociálních služeb, způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.
<p>Vztahující se kritéria</p>	<p>1a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, 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; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;</p> <p>15a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</p>
<p>Zdroje – podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Analýza dokumentace Úvodní rozhovor s vedením Registr poskytovatelů a případně webové stránky Rozhovor s respondentem Rozhovor se sociálním pracovníkem</p>
<p>Popis ke způsobu zjišťování</p>	<p>Inspekční tým se seznámí během přípravy na inspekci s definováním poslání, cílů, okruhu osob a zásad sociální služby, aby se inspektoři zorientovali v základním nastavení sociální služby. V rámci inspekce zacílené na případový proces, vede IT <u>krátké úvodní informativní jednání s vedením poskytovatele</u>, ve kterém pouze zjišťuje, jakým způsobem poskytovatel tyto informace zveřejňuje, pokud se toto nezjistí při přípravě na inspekci.</p> <p>IT <u>nevede</u> širokou diskusi nad posláním, cíli, okruhem osob a zásadami poskytovatele a jeho souladu se zásadami v § 2 ZSS. Soustředí se pouze na projednání definovaných cílů služby, jak je vnímá vedení a pracovníci ve vztahu k osobním cílům uživatelů, zda uvažuje o jejich změně (viz níže) ve vazbě na hodnocení v souladu s 15a). Definované cíle služby by měly směřovat k řešení nepříznivé sociální situace, která je charakteristická okruhem osob a druhem sociální služby, respektive jejími základními činnostmi. Dále toto průběžně inspektoři zjišťují v průběhu inspekce v místě zaměřené</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

na konkrétní uživatele. Pomůckou pro hodnocení této povinnosti je **dostupnost** informací (druh, místo, cíle, okruh osob) pro zájemce o sociální službu, případně jejich rodinné příslušníky nebo zástupce, tzn., jestli jsou informace tam, kde je může zájemce ze stanoveného okruhu osob najít, toto je možné také ověřovat v rámci případového procesu. IT posuzuje „srozumitelnost“ informací jednak v kontextu konkrétního zájemce, který má významně omezenou schopnost rozumět textu, jednak v kontextu osob, které ho zastupují a jsou schopné rozumět psanému textu. Je třeba rozlišovat srozumitelnost informací uveřejněných v registru a v tištěném letáku, který je distribuován na různé instituce a se kterými mohou přijít do kontaktu zástupci osob se sníženými schopnostmi rozumět psanému textu.

1a)

Základní prohlášení má poskytovatel zveřejněna na veřejných místech (např. webová stránka služby), včetně registru poskytovatelů. U osob s omezenou schopností rozumět psanému textu je třeba rozlišovat „srozumitelnost“ veřejných informací a srozumitelnost souboru informací o sociální službě, které má sociální služba připravené pro konkrétní zájemce. V úvodním rozhovoru s vedením IT projednává cíle služby, dotazuje se na jejich soulad a propojování s osobními cíli uživatelů. V rámci inspekce IT zjišťuje, zda služba řeší nepříznivou sociální situaci konkrétního uživatele v kontextu zveřejněného závazku (cíle služby, druh, okruh osob). V rámci inspekce se zjišťuje, zda poskytovatel naplňuje stanovené cíle a okruh osob prostřednictvím případového procesu u konkrétních uživatelů. V případovém procesu zjišťuje IT vztah stanovených cílů služby k řešení nepříznivé sociální situace konkrétních uživatelů - obsahují stanovené cíle všechny oblasti nepříznivé sociální situace, které jsou popsány u jednotlivých uživatelů? Kritérium je splněno, pokud poskytovatel zveřejňuje aktualizovaná základní prohlášení a takto zveřejněné informace jsou dostupné a srozumitelné okruhu, příp. rodinným příslušníkům; stanovené cíle služby obsahují řešení zjištěných nepříznivých situací respondentů.

15a)

IT projednává vyhodnocování cílů – jakým způsobem je propojováno hodnocení individuálních plánů (dále také IP)/cílů spolupráce s vyhodnocováním definovaných cílů sociální služby? Jakým způsobem poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda způsob poskytování sociální služby je v souladu s definovanými cíli služby a osobními cíli (cíli spolupráce) jednotlivých uživatelů? Kritérium je splněno, pokud poskytovatel služby doloží, že posuzuje soulad mezi cíli služby a stanovenými osobními cíli (cíli spolupráce) respondentů a na základě toho zveřejňuje aktualizované informace tak, aby zájemci o službu

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

	byli aktuálně informováni o zaměření služby.
Informování zájemce o podmínkách poskytování služby	
Oblast kontrolního zjištění	§ 88 písm. b) ZSS Informovat zájemce o sociální službu o: - všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, způsobu poskytování sociálních služeb, úhradách za tyto sociální služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.
Vztahující se kritéria	3a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; 3b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby; 4b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
Zdroje – podklady kontrolního zjištění	Osobní dokumentace Dokumentace poskytovatele vztahující se k informování zájemce o sociální službu Rozhovor s respondentem Rozhovor se sociálním pracovníkem Rozhovor s klíčovým pracovníkem
Popis ke způsobu zjišťování	Inspektor v rámci případového šetření zjišťuje, zda byl respondent v době jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb (dále jen „smlouva“) informován o všech povinnostech a úhradách za sociální služby, o tom, jak bude sociální služba probíhat, jaké jsou její konkrétní podmínky, např. jaký je domácí řád, zda budou jeho oprávněné zájmy v sociální službě nějak omezeny... Toto zjišťuje inspektor nejen z rozhovoru s respondentem, ale také ze záznamů z jeho osobní dokumentace a v rozhovoru se sociálním pracovníkem. Kompletní osobní dokumentace respondenta, obsahující záznamy z jednání se zájemcem o sociální službu, smlouvu, individuální plán, plán rizikových situací, záznamy o průběhu sociální služby, ošetřovatelskou dokumentaci a další dokumenty, které vede poskytovatel k průběhu sociální služby uživatelů, je výchozím a základním materiálem inspektora při zjišťování důkazů. Sociální služba musí dokázat, že při jednání jasně vysvětlila žadateli, svou odpovědnost danou § 2 ZSS - nesmí

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

poskytovat víc podpory než žadatel nezbytně potřebuje. V preventivních sociálních službách je povinnost uživatele aktivně se podílet na změně zjevná, je však třeba sledovat i u dalších sociálních služeb, zda jasně již při jednání se zájemcem vymezují hranice sociální služby a její intervence.

3a)

Osobní dokumentace obsahuje písemný záznam o průběhu jednání, popsání a dokumentovaný postup při jednání je prováděn všemi pracovníky stanoveným způsobem na základě písemných pravidel s ohledem na cílovou skupinu. Nejdůležitější body jednání a postupy jsou shrnuty do písemného vnitřního předpisu – poskytovatel tak zaručuje, aby jednání mělo vždy požadovanou úroveň.

Poskytovatel má zpracovává nabídku poskytovaných sociálních služeb, na základě které je schopen uživateli přesně popsat, jaké sociální služby nabízí, v jakém rozsahu (s ohledem na ustanovení § 2 odst. 2 ZSS), za jakou cenu a za jakých podmínek.

3b)

S respondentem, případně za přítomnosti jeho zákonného zástupce, byla projednávána jeho nepříznivá sociální situace, jeho požadavky, očekávání a jeho cíle (sociální služba dokazuje, že zkoumá, zda je žadatel v nepříznivé sociální situaci a tím i zda spadá do cílové skupiny sociální služby). Na základě toho byly dojednány osobní cíle/cíle spolupráce, tj. co požaduje respondent a co je možné, aby sociální služba nabídla, tj. cíle spolupráce – to potvrdí respondent v rozhovoru, pokud je to možné. Osobní dokumentace obsahuje písemný záznam o průběhu jednání, popsání a dokumentovaný postup při jednání je prováděn všemi pracovníky stanoveným způsobem s ohledem na cílovou skupinu. Sociální pracovník vysvětlí, jak s respondentem komunikoval, jakou podporu v komunikaci respondent potřeboval, jak se přesvědčil, že respondent informacím rozuměl. Pracovníci v přímé práci dostávají výsledky z jednání se zájemcem o sociální službu. Záznamy o průběhu sociální služby obsahují dohodnutý způsob součinnosti poskytovatele s respondentem. Poskytovatel informuje respondenta o tom, že vyžaduje součinnost při řešení nepříznivé sociální situace (§ 2 ZSS - aktivita). Personál je odborně vybaven tak, aby informování bylo pro zájemce srozumitelné.

Současně s povinnostmi informuje zájemce také o jeho právech souvisejících s poskytováním sociální služby.

4b)

V rámci tohoto kritéria IT posuzuje, zda byl zájemce o službu informován před podepsáním smlouvy o poskytování služby srozumitelně o obsahu smlouvy a o důsledcích, které z tohoto právního aktu vyplývají. Poskytovatel prokáže, že sociální služba je vybavena tak, aby informování bylo srozumitelné pro osoby,

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

	<p>kteří potřebují podporu v porozumění nebo v komunikaci. Poskytovatel doloží a respondent případně potvrdí, jak vysvětloval obsah smlouvy a způsob úhrady. Sociální pracovník popíše, jak postupoval u jednotlivých respondentů, aby obsahu a účelu smlouvy porozuměli, jaké techniky a pomůcky využil, jak se přesvědčil o tom, že respondent porozuměl. Smlouva je přizpůsobena specifickým komunikačním dovednostem sledovaných respondentů. V osobní dokumentaci je stručně popsáno, jak probíhalo seznámení respondenta s obsahem smlouvy.</p>
--	---

Ochrana práv

Oblast kontrolního zjištění	<p>§ 88 písm. c) ZSS Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, jimž poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</p>
Vztahující se kritéria	<p>1b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;</p> <p>1d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p> <p>2a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;</p> <p>2b) 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, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;</p> <p>13a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p>
Zdroje – podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s uživatelem Rozhovor s klíčovým pracovníkem Pozorování Rozhovory s dalšími pracovníky z přímé péče Dokumentace poskytovatele, zejména Domácí řády a pravidla závazná pro uživatele</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

	<p>Osobní dokumentace Denní hlášení apod.</p>
<p>Popis ke způsobu zjišťování</p>	<p>Poskytovatel zjišťuje, která práva uživatele mohou být v souvislosti s poskytováním registrované sociální služby ohrožena a k jakým střetům zájmů může docházet. Tato povinnost je propojena především se standardem č. 2. V případovém procesu inspektor zjišťuje, zda nedochází k porušování nebo omezování práv jednotlivých respondentů. Pokud je omezování nebo porušování zjištěno, je to důkaz o tom, že pravidla pro předcházení situacím, ve kterých může dojít k porušování práv uživatelů, nejsou úplná nebo nejsou funkční nebo že pracovníci poskytovatele podle těchto pravidel nepostupují. Inspektor hledá důkazy zaměřením se na průběh sociální služby u konkrétních uživatelů (respondentů). IT zjišťuje, kolik autonomie může respondent v sociální službě uplatnit, v pobytových sociálních službách zjišťuje, nakolik je život respondenta v zařízení srovnatelný s jeho životem před využíváním sociální služby respektive nakolik je srovnatelný s životem lidí jeho věku a postavení, kteří žijí mimo zařízení. Např. může respondent využívat svoje lidská a občanská práva, např. právo na práci, na partnerství, na zdravotní péči, na sociální dávky, na vzdělávání?</p> <p>1b)</p> <p>Inspektor sleduje a v rozhovorech zjišťuje, zda poskytovatel respondenta podporuje v jeho vlastním rozhodování, poskytuje mu pro vlastní rozhodování prostor a podporu, jakým způsobem poskytovatel pracuje s nekonvenčním (ne optimálním, event. riskantním z hlediska sociální služby) rozhodnutím respondenta. Může uplatňovat svou vůli při řešení svojí situace a může se rozhodovat samostatně nebo s dostatečnou podporou pracovníků služby v každodenních i velkých životních záležitostech?</p> <p>Poskytovatel průběžně sleduje a odstraňuje překážky, které brání uživateli uplatňovat vlastní vůli – hranicemi je jen požadavek zákona obsažený v § 2 ZSS – podporovat uživatele v samostatnosti a nečinit ho na sociální službě závislým. Provozní potřeby poskytovatele nejsou samy o sobě důvodem k omezení vůle uživatele (týká se zejména pobytových zařízení), respondenti mohou uplatňovat svou vlastní vůli, dostávají dostatečnou podporu od pracovníků k uplatňování vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace. Uplatňovat vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace znamená rozumět situaci, rozhodnout se a sdělit své rozhodnutí lidem kolem. Tzn., že poskytovatel musí mít zaveden systém komunikace s každým respondentem - ověřuje se analýzou případového procesu (z dokumentace, rozhovorů s respondenty, jeho blízkými a pracovníky, pozorováním). Za účelem podpory při rozhodování je potřeba ověřovat, zda a jak respondent rozumí situaci</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

a v případě potřeby podpory mu poskytnout adekvátní podporu (vysvětlení, názorné předvedení atd.), zjišťuje se z dokumentace, rozhovorů s respondentem, jeho blízkými a pracovníky, pozorováním.

1d)

Poskytovatel dokazuje, že vnímá možné riziko stigmatizace, ví, jak by mohl být respondent stigmatizován a riziko eliminuje. Důkazy o funkčnosti uplatňovaných pravidel zjišťuje inspektor v rámci pozorování, v rozhovoru s respondentem, v záznamech o průběhu služby, denní hlášení - nejsou zjištěny žádné stigmatizační prvky.

2a,b)

Poskytovatel musí prokázat, že prakticky respektuje a chrání práva uživatelů, tedy že uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu práv a předchází střetům zájmů – způsob chování k uživatelům, chápe smysl běžného života, jakým způsobem pozná uživatel, že má práva, jak je provoz sociální služby nastaven s ohledem na práva uživatelů, sociální služba je zaměřená na naplňování jejich potřeb.

Souvisí se způsobem vyjednání potřeb a nastavení dostatečné podpory jednotlivým respondentům.

Jestliže je respondent v nepříznivé sociální situaci, tak má právo dostat takovou podporu, aby se z této situace mohl dostávat (§ 2 ZSS – aktivita, překonávání nepříznivé sociální situace). Důkaz: poskytovatel zmapoval potřeby a vyjednal s respondentem cíle spolupráce.

Poskytovatel prokáže a respondent potvrdí, že byl adekvátně seznámen s právy a povinnostmi, ví, jaká jsou jeho práva a povinnosti.

Poskytovatel ve svých pravidlech popisuje dobrou praxi, tj. z každodenní praxe je možné zjistit, zda jsou práva respondenta naplňována.

Při sledování individuální situace respondenta sleduje inspektor vztah k 7a,b) – jak je respondent informován o svých právech, a jak může využívat pravidla pro uplatňování stížností.

Kritéria jsou splněna, pokud IT nezjistí porušování/omezování práv u jednotlivých respondentů a nejsou zjištěny v průběhu poskytování služby střety mezi zájmy pracovníků poskytovatele a zájmy respondentů. Pokud je zjištěno porušování práv nebo identifikován střet zájmů, zjišťuje IT, zda pracovníci postupují podle stanovených vnitřních pravidel či zda jsou písemná pravidla funkční/úplná.

13a)

Respondent může využívat sociální službu bezpečně, může využívat potřebné kompenzační pomůcky a má zajištěno potřebné soukromí i z hlediska prostředí a podmínek zařízení, v němž jsou služby poskytovány. Provozní potřeby poskytovatele nejsou samy o sobě důvodem k omezení vůle

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

uživatele (týká se zejména pobytových zařízení), poskytovatel ve svých cílech na situaci reaguje, plánuje jejich změnu.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy

<p>Oblast kontrolního zjištění</p>	<p>§ 88 písm. d) ZSS Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů²¹ osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p>
<p>Vztahující se kritéria</p>	
<p>Zdroje – podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor s uživatelem Rozhovor s referujícím pracovníkem, dalšími pracovníky v přímé práci Rozhovor se sociálním pracovníkem Studium dokumentace – osobní a pravidel vztahujícím se k poskytování sociální služby konkrétnímu uživateli Pozorování</p>
<p>Popis ke způsobu zjišťování</p>	<p>Inspektor se v rámci inspekce zaměřené na konkrétní případový proces zaměřuje na ta písemná pravidla poskytovatele, která přímo souvisí s poskytováním sociálních služeb konkrétnímu respondentovi. Posuzuje především praxi a to, jak se tato praxe odráží v písemných pracovních postupech. „Metodikou“ pro konkrétního uživatele je především jeho IP – tam by se měl pracovník dovědět nejen, co mu služba zajistí, ale taky jak tyto úkony, činnosti podle jeho přání provede. Poskytovatel definuje nejdůležitější oprávněné zájmy osob související s poskytováním služby (oprávněným zájmem může být např. v pečovatelské službě, aby uživateli poskytovala službu stále stejná osoba, v noclehárně je oprávněným zájmem možnost umýt se a čistá postel). Pracovníci poskytovatele znají oprávněné zájmy konkrétních respondentů a popíší, jak respondenty podporují v jejich uplatňování. Respondenti vědí, jaké jsou jejich oprávněné zájmy. Nejsou zaznamenány situace, ve kterých by oprávněné zájmy konkrétního respondenta byly omezeny. Poskytovatel neomezuje uživatele poukazem na své (provozní, personální) potřeby. Možnosti uplatňování oprávněných zájmů sleduje inspektor v průběhu celého procesu inspekce, ve všech ostatních oblastech, během pozorování, během rozhovorů se zaměstnanci.</p>

²¹ **Oprávněný (legitimní) zájem** je vztah osoby k určitému jednání jiné osoby nebo stavu, který je pro tuto osobu žádoucí nebo výhodný, avšak na jeho dosažení nemá subjektivní právo, nicméně její snaha jednání nebo stavu dosáhnout je legitimní. Otázka posouzení oprávněnosti (legitimity) zájmu může být v konkrétních případech poměrně složitá, neboť do hry vstupují četné faktory mimoprávní.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Uplatňování stížností

Oblast kontrolního zjištění	§ 88 písm. e) ZSS Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň sociálních služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.
Vztahující se kritéria	7b) Poskytovatel informuje uživatele o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
Zdroje – podklady kontrolního zjištění	Osobní dokumentace Dokumentace poskytovatele vztahující se k oblasti podávání a vyřizování stížností Rozhovor s uživatelem Rozhovor s referujícím pracovníkem, dalšími pracovníky v přímé práci Evidence stížností
Popis ke způsobu zjišťování	Inspektoři zjišťují u každého konkrétního respondenta, jaké má možnosti si stěžovat, uplatňovat svou nespokojenost s poskytováním sociálních služeb, jak je aktivně jeho nespokojenost poskytovatelem zjišťována. Podle toho také posuzuje srozumitelnost zveřejněných pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Inspektoři zjišťují, zda si je sociální služba vědoma nerovnovážného vztahu mezi sociální službou a uživatelem a jeho event. obav si stěžovat. Vnitřní pravidla jsou přizpůsobena formou i obsahem pro uživatele s nejvyšší mírou potřebné podpory v porozumění a rozhodování. 7b) Respondent může bezpečně využívat pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Ví, na koho se obrátit, jak postupovat. Pracovníci v přímé práci znají postupy, jak poskytovat podporu v oblasti uplatňování stížností konkrétním respondentům. Pravidlo obsahuje postup, jak poskytovatel pracuje se stížností uživatele, který nemůže využít běžný postup. Poskytovatel zajišťuje právo vyjadřovat nespokojenost s poskytovanou sociální službou pro všechny uživatele definované cílové skupiny s ohledem na ty osoby, které potřebují nejvyšší míru podpory při uplatnění stížnosti. Mimo případový proces si inspektor vyžádá od poskytovatele důkaz o prokazatelném seznámení zaměstnanců se stížnostními postupy.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Plánování průběhu poskytování sociální služby

<p>Oblast kontrolního zjištění</p>	<p>§ 88 písm. f) ZSS 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;</p> <p>§ 107 odst. 2 písm. b) ZSS – správní delikt pokud poskytovatel nevede záznamy</p>
<p>Vztahující se kritéria</p>	<p>4c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;</p> <p>5b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;</p> <p>-----</p> <p>5c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;</p> <p>8a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;</p> <p>-----</p> <p>8b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;</p> <p>-----</p> <p>8c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.</p>
<p>Zdroje – podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Osobní dokumentace Rozhovor s uživatelem Rozhovor s referujícím pracovníkem Dokumentace poskytovatele</p>
<p>Popis ke způsobu zjišťování</p>	<p>Inspektor prostřednictvím rozhovoru (náslechu) s respondentem a studiem jeho osobní dokumentace hodnotí, zda je poskytování sociální služby plánováno s ohledem na odstranění, zmírnění nepříznivé sociální situace (nebo její řešení), zda jsou vedeny záznamy o tom, jak je podle toho sociální služba poskytována, jaké okolnosti průběh sociální služby ovlivňují, zda jsou průběžně vyhodnocovány, a zda jsou záznamy o poskytování sociální služby v souladu s individuálním plánem.</p> <p>4c) Smlouva nebo záznam z jednání se zájemcem o službu (či jiný záznam v osobní dokumentaci) obsahují ujednání o tom, jaký rozsah služeb, úkonů bude respondentovi poskytován a jak</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

bude konkrétně služba probíhat. Respondent, případně s dopomocí referujícího pracovníka nebo sociální pracovník, potvrdí, jak byl rozsah a průběh služby dojednan. Informace k tomuto kritériu je vhodné ověřit v rozhovoru se sociální pracovníci nebo se zaměstnancem, který je uzavíráním smluv pověřen.

5b)

Respondentovi je poskytována sociální služba na základě jeho nepříznivé sociální situace a z ní vycházejícího individuálního zhodnocení potřeb, stanovení cílů spolupráce a plánu potřebné a vyjednané podpory.

Při vyjednávání potřebné podpory pracovníci zjišťují, zda a jakou míru podpory respondent potřebuje v jednotlivých oblastech běžného života²². Poskytovatel předloží záznam o vyjednání (zmapování) potřeb, co a kolik konkrétně uživatel potřebuje, z toho vycházející plán podpory, ze kterého jasně vyplývá, co skutečně uživatel ve službě čerpá.

5c)

Osobní dokumentace respondenta obsahuje termíny hodnocení jeho potřeb a způsobu poskytování sociální služby. Hodnocení se vztahuje k definované nepříznivé situaci uživatele, ke stanoveným osobním cílům (cílům spolupráce) a dohodnutým krokům realizace. Z průběžného hodnocení IP je možné sledovat efektivitu poskytované služby – dosažení konkrétní změny, snížení frekvence problematických situací apod.

Respondent, případně s dopomocí referujícího pracovníka v rozhovoru potvrdí, že se sociální služba stará, zajímá o to, jak mu sociální služba vyhovuje. Důkazy k plnění tohoto kritéria zjišťuje IT dále v rozhovorech s referujícím zaměstnancem, sociálním pracovníkem a dalšími zaměstnanci, kteří poskytují respondentovi služby.

8a)

Respondent individuálně využívá/nevyžívá běžně dostupné veřejné služby s adekvátní podporou pracovníků poskytovatele, má možnost individuálně využívat kontaktů v běžném sociálním prostředí (dostává k tomu potřebnou podporu). Sociální služba vychází z jeho podrobně zjištěných potřeb. V rámci jednání se zájemcem o sociální službu a v rámci posouzení jeho potřeb a zdrojů byly identifikovány veřejné služby a zdroje neformální podpory, které přispívají k realizaci IP.

8b)

Poskytovatel zprostředkovává respondentovi sociální služby jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně

²² Je možné využít např. tohoto konceptu soc. začleňování: zapojení do aktivit v místě, sítě mezilidských vztahů, starání se o někoho nebo o něco, zaměstnání, hledání si práce nebo příprava na zaměstnání po ukončení vzdělání, volný čas, formální vzdělávání, fyzické a duševní zdraví, právní vztahy, autonomie jednání a sebeurčení, samostatný život.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

určených potřeb. Na co sociální služba nestačí sama, kdo další se podle zmapovaných potřeb má na podpoře podílet.

V rámci jednání se zájemcem o sociální službu a v rámci posouzení jeho potřeb a zdrojů byly identifikovány další potřebné zdroje pomoci – odborné služby (jiní poskytovatelé, zdravotnické služby, školství, psycholog, ÚP ČR apod.)

8c)

Respondent, zejména v pobytových službách nebo v dlouhodobých sociálních službách péče, má možnost udržovat, pokud o to má zájem, kontakty se svým přirozeným sociálním prostředím. Běžně se stýká s vrstevníky, rodinou a přáteli.

Pozn.

V případě, že IT zjistí v rámci případového procesu, že respondentům nejsou poskytovány služby podle zmapovaných potřeb, nejsou zajišťovány kvalifikovanými pracovníky nebo nejsou poskytovány v potřebné frekvenci, může rozšířit předmět inspekce o kritérium 9a). Musí si však být vědom toho, že není schopen v době inspekce zodpovědně zhodnotit důsledně celý obsah tohoto kritéria. Případná opatření, která k personálnímu obsazení služby IT navrhne, by neměla být konkrétní, ale měla by požadovat zlepšení organizace práce a personálního obsazení služby na základě vnitřního personálního auditu (na základě provedení snímků pracovního dne, analýzy pracovních míst a srovnáním se zmapovanými potřebami uživatelů).

9a)

Znění kritéria:

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

Hodnocení kritéria:

Respondentovi jsou zajištěny všechny základní činnosti kvalifikovanými pracovníky v takovou dobu a takovým způsobem, které odpovídají jeho zjištěným individuálním potřebám. Organizační struktura je pružně přizpůsobována potřebám uživatelů (je nastavena tak, aby respektovala potřeby a zájmy uživatelů – pracovní týmy jsou utvářeny „kolem“ respondenta, nikoli, aby se respondent musel přizpůsobit organizaci).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Oblast vedení evidence žadatelů o sociální službu

Oblast kontrolního zjištění	<p>§ 88 písm. g) ZSS vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ZSS,</p> <p>§ 107 odst. 2 písm. c) ZSS – správní delikt – nevede evidenci žadatelů</p>
Vztahující se kritéria	
Zdroje – podklady kontrolního zjištění	Evidence žadatelů o sociální službu
Popis ke způsobu zjišťování	Tato povinnost se vztahuje k hodnocení ochrany práv a bezpečí osob, nelze ji však hodnotit u stávajících uživatelů poskytovatele. Hodnotí se mimo případový proces. Poskytovatel předloží evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity.

Smlouva o poskytnutí sociální služby

Oblast kontrolního zjištění	<p>§ 88 písm. i) ZSS uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3 ZSS;</p> <p>Náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 ZSS</p> <p>Kontrola úhrad dle §§ 73 – 77, 91 ZSS</p> <p>§ 107 odst. 2 písm. d) ZSS – správní delikt</p>
Vztahující se kritéria	
Zdroje – podklady kontrolního zjištění	Osobní dokumentace Rozhovor s uživatelem Rozhovor se sociálním pracovníkem, případně rozhovor s vedením
Popis ke způsobu zjišťování	Inspektor zjišťuje, zda má respondent uzavřenou platnou smlouvu o poskytování sociálních služeb. Tato smlouva má všechny náležitosti uvedené v § 91 odst. 2 ZSS. Sjednaná úhrada je v souladu s ustanovením § 73 - § 77 ZSS. Maximální výše úhrad je stanovena vyhláškou k ZSS. MPSV vydává výklady ke sporným oblastem prostřednictvím zveřejnění na www.mpsv.cz . Podle ustanovení § 97 odst. 4 ZSS jsou inspektoři v případě zjištěného nedostatku povinni informovat o výsledku inspekce podle § 97 odst. 3 ZSS osobu, která uzavřela smlouvu o poskytnutí sociální služby nebo zákonného

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

zástupce, popřípadě zástupce podle § 91 odst. 6 ZSS (obecní úřad s rozšířenou působností, který uživatele zastupoval). Kontrola se provádí u konkrétních respondentů, v případě potřeby, např. zjištěných nedostatků je možná namátková kontrola dalších smluv. Inspektor hodnotí, zda smlouvy splňují náležitosti podle § 91 odst. 2 ZSS. V sociálních službách, které podle § 91 odst. 1 ZSS nemusí uzavírat smlouvu o poskytování sociálních služeb písemnou formou, zjišťuje inspektor způsob uzavření ústní smlouvy u konkrétních respondentů. Poskytovatel má v osobní dokumentaci respondenta uveden záznam o tom, jakým způsobem a v jakém rozsahu byla uzavřena ústní smlouva.

Oblast opatření omezující pohyb osob

<p>Oblast kontrolního zjištění</p>	<p>§ 89 odst. 1 - 7 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. Inspekce hodnotí, zda byla opatření omezující pohyb osob (OOPO) použita či nikoliv. V případě, že byla použita, hodnotí, zda byla OOPO použita v souladu se ZSS, zda použití bylo řádně zaznamenáno v souladu s požadavky zákona a zda došlo k informování osob dle § 89 odst. 5 ZSS.</p> <p>§ 107 písm. e), f) a g) ZSS – správní delikt.</p>
<p>Vztahující se kritéria</p>	
<p>Zdroje – podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Osobní dokumentace Rozhovor s uživatelem Rozhovor s referujícím pracovníkem Pozorování Evidence použití opatření omezující pohyb osob Hlášení použití opatření omezujících pohyb osob Denní hlášení apod.</p>
<p>Popis ke způsobu zjišťování</p>	<p>Pro hodnocení této povinnosti vybírá IT respondenty ze skupiny osob, u kterých bylo restriktivní opatření použito, tzn., které jsou uvedeny v evidenci OOPO kontrované osoby nebo uvedeny v hlášení o použití OOPO – viz kapitola Výběr respondentů. Důkazy o plnění této povinnosti získává IT kromě rozhovorů s respondenty, kteří jsou vylosovaní ze skupiny uživatelů s nejvyšší mírou potřebné podpory, především pozorováním běžného provozu, stravování, volnočasových aktivit apod. Při posuzování konkrétních případů používání jiných opatření</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

omezujících pohyb, které nejsou uvedeny v ZSS musí inspektor postupovat individuálně, s ohledem na kontext situace. Pokud poskytovatel deklaruje používání některých pomůcek jako např. kurtovací pásy, zdravotní křesla, postranice apod. jako ochranné prostředky pro bezpečí uživatele, inspektor zkoumá, zda se nejedná o omezování práva na volný pohyb a hodnotí toto v oblasti ochrany práv, nikoli jako OPO dle § 89 ZSS.

Důkaz pro splnění povinnosti - při inspekci v místě nebylo u konkrétních uživatelů zjištěno používání opatření omezujících jejich pohyb.

Pokud bylo zjištěno používání opatření omezujících pohyb respondentů, v osobní dokumentaci respondenta, je použití těchto opatření dokumentováno v souladu s požadavky § 89 odst. 2 – 6 ZSS a je vedena evidence použití OOP dle odst. 7, § 89 ZSS.

V textu je užíván převážně termín „respondent“ ke zdůraznění zaměření inspekce na individuální situaci vybraných uživatelů. Respondent je vylosovaný uživatel, jehož osobní dokumentace je hlavním zdrojem důkazů pro formulaci zjištění do protokolu. Termín uživatel je používán tam, kde se jedná o obecnou situaci, která je v textu popisována.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.6 Doporučený postup při plánování průběhu případového šetření

Plán případového šetření vychází z analýzy dokumentace poskytovatele, kterou má každý inspektor k dispozici optimálně 10 pracovních dnů před zahájením šetření v místě (viz seznam dokumentace uvedený ve Formuláři č. 4, str. 98). Cílem analýzy vnitřních pravidel poskytovatele a dalších dokumentů, které dosvědčují plnění povinností a oblastí standardů kvality, je identifikace rizikových míst v poskytované službě (např. nesoulad vnitřních pravidel se zásadami sociálních služeb v § 2 ZSS nebo s oblastmi základních lidských práv – Domácí řád). Analýza dokumentace poskytovatele je také vodítkem pro orientaci inspektorů ve složení cílové skupiny a podskupin uživatelů, které VIT využije při způsobu výběru uživatelů k případovému procesu hodnocení. **Studium interních norem je důležité pro základní orientaci inspektorů v dokumentaci hodnoceného poskytovatele a aby v hodnocení případového procesu dovedli posoudit, zda praxe zaměstnanců je s metodikami v souladu (dosavadní znění standardů kvality uvedené v příloze II., vyhlášky k ZSS tento soulad vyžaduje). Inspektor především posuzuje soulad praxe se standardy kvality, povinnostmi poskytovatele a zásadami ZSS a teprve následně vyhledává v dokumentaci poskytovatele, jak je postup písemně ošetřen ve vnitřních metodikách.** Tady je potřeba rozlišovat „dokumentaci poskytovatele“, kterou se rozumí vnitřní pravidla a metodiky a „osobní dokumentaci uživatelů“, kterou se rozumí osobní spis, individuální plány, záznamy o průběhu služby, ošetřovatelská dokumentace a další, se kterými pracuje inspektor po celou dobu případového šetření a ve které vyhledává důkazy pro zjištění do protokolu.

V rámci inspekce v místě porovnávají inspektoři informace zjištěné z vnitřních pravidel s údaji uvedenými v osobní dokumentaci vylosovaných respondentů, z rozhovorů s dalšími uživateli, zaměstnanci a pozorováním. Doporučuje se zapisovat všechna zjištění přímo do formuláře protokolu podle jednotlivých kontrolovaných oblastí nebo lze využít fakultativně formulář Analýza případového procesu.

2.6.1 Plán průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby

Stanovení časové dotace inspekce v místě poskytování sociální služby je v kompetenci VIT. Doporučuje se řídit zatím jediným metodickým pokynem v této oblasti, které vydalo MPSV:

Celková časová dotace na třídní inspekci v místě poskytování služby je 44 hodin:

- 6 hodin analýza dokumentace a záznam jejich výsledků,
- 36 hodin jednání členů IT a šetření v místě poskytování služby včetně zpracování záznamů z rozhovorů s respondenty a zaměstnanci, zpracování a předání protokolu o výsledku inspekce,
- 2 hodiny na vypořádání námitek.

Časový plán je potřeba vytvářet zejména s ohledem na:

- plánovanou délku inspekce v místě poskytované služby,
- způsob zpracování a odevzdání protokolu (v závěru inspekce v místě nebo po skončení inspekce v místě).

Časový harmonogram zpracuje VIT a v dostatečném předstihu před zahájením inspekce v místě zašle kontrolovanému poskytovateli. Časový harmonogram vždy obsahuje datum, hodinu, popis kontrolní činnosti a způsob zapojení uživatelů a zaměstnanců poskytovatele (kdy, co, s kým).

Je nezbytné, aby se IT průběžně setkával a vyměňoval si informace o zjištěných skutečnostech, např. vždy po rozhovorech s respondenty nebo po určité fázi rozhovorů s pracovníky.

Doporučuje se, aby každý z inspektorů pracoval v inspekci v místě poskytování služby s 1 – 2 respondenty.

2.6.2 Metody zjišťování důkazů

2.6.2.1 Analýza osobní dokumentace

Inspektor prostuduje osobní dokumentaci respondenta, tzn. veškeré záznamy, které jsou o něm ve službě vedeny (spis sociální pracovnice, individuální plán, záznamy o průběhu služby, ošetřovatelské plány a další) se zaměřením na stanovený předmět inspekce. Při studiu dokumentace se rozhoduje o vhodných metodách zjišťování důkazů o plnění požadavků povinností a standardů kvality. **Plán** zjišťování důkazů si připravuje každý inspektor samostatně s přihlédnutím k druhu sociální služby a k charakteru nepříznivé sociální situace vylosovaného respondenta a podle toho volí nejvhodnější metody (způsoby) zjišťování. Tyto metody kombinuje tak, aby nedocházelo ke stigmatizaci vylosovaných, s ohledem na jejich soukromí a uplatnění jejich přání a zájmů.

Osobní dokumentace je jedním z nejdůležitějších zdrojů při zjišťování kvality sociální služby konkrétnímu uživateli. V případě, že osobní dokumentace vylosovaného respondenta obsahuje nesrovnalosti nebo pochybení, vyžádají si inspektoři i osobní dokumentace dalších uživatelů sociální služby.

Význam studia osobní dokumentace při ověřování kvality sociální služby poskytované jednotlivým respondentům:

- příprava na rozhovor a rozhodování o dalších metodách – s kým potřebuje inspektor ještě hovořit, co potřebuje vidět, jaké další dokumenty si má vyžádat,
- doplnění kontextu a faktických informací o službě, která je respondentovi poskytována – informace o jeho nepříznivé sociální situaci, zmapování jeho potřeb, rozsahu a obsahu poskytované služby,
- doplnění informací o naplnění povinností poskytovatele a standardů kvality v oblasti plánování a vyhodnocování poskytované sociální služby konkrétnímu uživateli.

Osobní dokumentaci je nezbytné prostudovat ve všech druzích sociálních služeb, v případě dlouhodobě poskytované služby respondentovi, který potřebuje rozsáhlou podporu, a služba vyžaduje systematické plánování a shromažďování údajů (zejména pobytová služba) dbá inspektor na to, aby zajistil celou šíři osobních záznamů, které poskytovatel vede.

Důležitá zjištění, vztahující se ke kontrolovaným povinnostem a kritériím standardů kvality zapisuje každý inspektor do formuláře Analýza případového procesu. Jestliže je tento formulář zpracován každým z inspektorů v elektronické formě, je jednoduchým a dobrým podkladem pro kompletní protokol. Je také možné důležitá zjištění zapisovat přímo do protokolu podle jednotlivých kontrolovaných oblastí. Z dokumentace respondentů jsou využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu poskytované služby. Anamnestické a diagnostické údaje není vhodné v protokolu ani v Analýze případového procesu uvádět.

Osobní dokumentace respondenta a dalších uživatelů je základním zdrojem informací o dodržování standardů kvality sociálních služeb a plnění povinností uložených kontrolované osobě ZSS a umožňuje inspektorovi ověřit, zda kontrolovaná osoba postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly.

Osobní dokumentaci používá inspektor aktivně při rozhovoru s respondentem s přihlédnutím k jeho aktuální situaci (míra orientace, porozumění). Je vhodné mít osobní dokumentaci sebou, odkazovat se zejména na vedený individuální plán, záznamy o průběhu poskytované sociální služby, uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby apod.

2.6.2.2 Rozhovor s respondentem

Rozhovor by měl být naplánován tak, aby předcházel rozhovorům s klíčovým a sociálním pracovníkem případně s dalšími zaměstnanci hodnocené služby. Svoje zjištění zapisuje inspektor do formuláře Analýza případového procesu nebo přímo do formuláře protokolu. V souladu s § 98 odst. 4 ZSS poučí

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

člen inspekčního týmu za účasti poskytovatele sociálních služeb respondentovi o možnosti odmítnout rozhovor a vyžádá si jeho souhlas s rozhovorem. Rozhovor s respondentem slouží inspektorovi k upřesnění jeho plánu zjišťování důkazů, a to i podle toho, koho nebo co respondent označí v rozhovoru za důležitý zdroj informací o jemu poskytované službě.

Rozhovor s respondentem je pouze jedním ze zdrojů zjištění, a to i v inspekci zaměřené na případový proces. Kontrolní zjištění, zejména ta, která svědčí o nedostatcích v poskytované sociální službě, je potřeba ověřovat z dalších zdrojů, zejména písemných záznamů v individuálním plánu, záznamů o průběhu poskytované služby a v osobní dokumentaci respondenta. **Inspektor musí dbát na bezpečí respondenta a nevystavovat ho nepříjemným situacím, které mohou ze získaných zjištění vyplynout.** Znamená to, že inspektor časově rozhovor, případně doprovázení respondenta, omezí na nezbytně dlouhou dobu (max. 1 hodinu) a nebude od něj vyžadovat odpovědi na otázky, na které nechce respondent odpovídat. Pokud respondent uvede informace s tím, že si je nepřeje zveřejnit před poskytovatelem nebo v protokolu, pak ho inspektor upozorní, že s takovými informacemi nemůže v rámci inspekce pracovat. Pokud se bude jednat o závažné informace, které se významně vztahují ke kvalitě poskytované služby, respektive k porušování práv respondenta, probere způsob zacházení s takovými informacemi na setkání IT. Inspekční tým rozhodne o další strategii a možnostech vyhledání dalších zdrojů k potvrzení získaných informací.

Při rozhovoru je možné využívat formulář „Příklady otázek k hodnocení standardů kvality sociálních služeb používaných pro vedení rozhovoru s respondentem“ – Formulář č. 5, str. 100.

Před realizací rozhovorů je nezbytné zjistit, zda vylosovaní respondenti souhlasí s rozhovorem – dle § 98 odst. 4 ZSS – osoba musí být členem inspekčního týmu za účasti poskytovatele sociálních služeb poučena o možnosti odmítnout rozhovor a dát k rozhovoru souhlas, tento souhlas se zaznamenává do záznamu o rozhovoru, který vyhotovuje člen inspekčního týmu. Je stanoven časový harmonogram rozhovorů s respondenty event. referujícími zaměstnanci tak, aby rozhovory co nejméně narušily chod sociální služby a pohodu respondentů.

Odmítne-li respondent s členem inspekčního týmu hovořit, bude:

- a. vybrán další respondent podle výše uvedené metody výběru nebo
- b. bude osloven předem vylosovaný „náhradní“ respondent.

Odmítnutí respondenta hovořit s inspektorem bude uvedeno v protokolu o výběru respondentů. Pokud žádný z uživatelů nedá souhlas, pak IT pracuje s dalšími důkazními prostředky: především osobní dokumentace vylosovaných uživatelů a rozhovory se zaměstnanci.

Při realizaci rozhovoru postupuje inspektor podle následujících **zásad vedení rozhovoru s respondentem**:


1. Připravit si schéma rozhovoru předem - pro vedení rozhovoru použít připravené otázky nebo strukturu rozhovoru podle Záznamu rozhovorů k případovému šetření respondenta (Příloha č. 2) a přizpůsobit otázky druhu sociální služby a osobnosti respondenta.
2. Zjistit, jaké jsou komunikační možnosti respondenta - pokud je respondent osoba, s níž se inspektor nedomluví (např. lidé hovořící jiným jazykem), požádá VIT statutárního zástupce o zajištění tlumočnicka nebo o účast referujícího zaměstnance při rozhovoru.
3. Vysvětlit účel rozhovoru a pravidla pro nakládání se sdělenými údaji v úvodu rozhovoru - uvést, že z rozhovoru bude zpracován záznam, zpracování záznamu je anonymní, informace, které respondent nechce, aby v záznamu byly zveřejněny, musí označit nebo je nesdělovat.
4. Nepoužívat odborné termíny - odborné výrazy nahradit běžnými: místo „osobní cíl“ použít např. „to, co můžete s využitím služby dělat, v čem Vám služba pomáhá“, místo „poskytovatele“ např. „klub, káčko“, místo „klient/uživatel/osoba, které je poskytována sociální služba“ např. „lidé, kteří tady žijí, děti, co sem chodí“ apod. Zaměstnance sociální služby je vhodné označovat tak, jak jsou uživatelé zvyklí („pečovatelka“, „sestřičky“ apod.).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

5. Přizpůsobit charakter otázek - neptat se např. „Je zachována Vaše důstojnost?“ Získat obraz o průběhu poskytování sociální služby (např. naplňování práv uživatele) otázkami typu – např. „Berete nějaké léky? Víte, na co jsou? Kdo rozhodl, že budete tyto léky užívat?“.
6. Pokládat především otevřené otázky (na které se neodpovídá ANO-NE). Pro porozumění lze respondentovi pomoci uvedením příkladu, zejména když jsou jeho rozumové schopnosti omezené (lidé s pokročilou demencí, s těžším mentálním postižením) a otevřené otázky by respondenta mátl. K dobře použitelným otázkám patří např. „Jak se řeší, když...?, Co se stane, když...?, Kdo rozhoduje o...?“.
7. Zajistit zapojení referujícího zaměstnance - v případě, že inspektor zjistí v úvodu rozhovoru s respondentem, že není schopen se s ním dorozumět, požádá o rozhovor referujícího zaměstnance v přítomnosti respondenta a za podmínky, že respondent nevyjadřuje s takovým uspořádáním nelibost. V případě, že se respondent nechce zúčastnit té části rozhovoru, kdy je přítomen referující zaměstnanec, ukončí inspektor rozhovor s referujícím zaměstnancem a situaci zaznamená do Analýzy případového procesu (Formulář č. 2) nebo přímo do protokolu.
8. Nepostavit respondenta do nepříjemných situací při navazujícím nebo nahrazujícím rozhovoru s referujícím zaměstnancem (např. konfrontací jeho výpovědi s výpovědí zaměstnance či oficiálních pravidel kontrolované osoby), v jejichž důsledku by se mohlo zhoršit jeho postavení.
9. Respektovat respondentovu volbu prostředí, kde rozhovor probíhá - přítomnost dalších osob je nevhodná, pokud respondent jejich přítomnost nevyžaduje. V zařízeních sociálních služeb (zejména pobytových službách) je vhodné hovořit s respondentem v jeho pokoji nebo provázet ho místy, kde tráví většinu času.
10. Pokud inspektor v rozhovoru s respondentem zjistí citlivé skutečnosti - např. má důvodné podezření, že dochází k nesprávnému používání opatření omezující pohyb, kontrolovanou osobou vypracovaná pravidla nejsou dodržována apod., nerozvádí tento předpoklad ve vztahu ke konkrétnímu respondentovi v rámci rozhovoru. Ověření takových skutečností lze provést rozhovorem se zaměstnanci, studiem písemných materiálů, pozorováním.
11. Volit otázky tak, aby se inspektor respondenta nedotkl, nezmaťl ho nebo nevzbudil jeho obavy.
12. Dodržet účel rozhovoru a nezaměnit rozhovor s respondentem za rozhovor terapeutický či poradenský.
13. Nesnažit se řešit situaci daného respondenta (a zasahovat do služeb, které jsou mu kontrolovanou osobou poskytovány).
14. Nepřekročit rámec rozhovoru - např. vyptáváním se na skutečnosti, které nesouvisí s poskytováním služby.
15. Nepromítat do rozhovoru vlastní hodnocení služby a neovlivňovat odpovědi respondenta sugestivně pokládanými otázkami - např. „Stalo se, že Vám tu někdo ublížil?, Asi tu nemáte moc soukromí, že?“ apod.
16. Nezaujmout roli zachránce, který respondenta (oběť) zachraňuje před kontrolovanou osobou (pronásledovatel).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb
Formulář č. 2
Analýza případového procesu

Tento formulář zpracovává každý inspektor a IT ji využívá jako podklad pro sdílení informací o individuálních zjištěních a pro kompletaci protokolu. Zpracovává se pro každého respondenta nebo uživatele, jehož osobní dokumentaci, případně rozhovor inspektor využil jako zdroj pro svá zjištění. Do formuláře se zapisuje: důkazy z osobní dokumentace, záznamy z rozhovorů s respondentem, sociálním pracovníkem a dalšími zaměstnanci, kteří se podílejí na poskytování služby konkrétnímu respondentovi – uživateli, důkazy z pozorování. Analýza případového procesu může být přílohou protokolu. Rozhodnutí o tom, zda budou vyplněné formuláře přílohou protokolu, je v kompetenci VIT po dohodě s ostatními členy IT. Pokud formuláře Analýza případového procesu nebudou přílohou protokolu, pak protokol musí obsahovat konkrétní důkazy ze všech rozhovorů a osobní dokumentace včetně závěrečného shrnutí u každého hodnoceného kritéria a zákonné povinnosti, nelze se na informace pouze odkazovat. Jednotliví členové IT musí usilovat o nejvyšší možnou bezpečnost respondentů, proto již na začátku rozhovoru seznámí respondenta s účelem rozhovoru a s tím, že jeho výroky budou použity jako důkazy v protokolu. Musí také respondenty upozornit na to, že se mohou sami rozhodnout, která jejich sdělení budou písemně zaznamenána a upozornit je na případné důsledky, když některé skutečnosti označí za důvěrné, nezveřejnitelné.

 Úřad práce České republiky Krajská pobočka v, adresa	
Analýza případového procesu	
Respondent – uživatel č.²³:	
Respondent – uživatel byl za účasti zaměstnance poskytovatele poučen o možnosti odmítnout rozhovor. Jméno a příjmení zaměstnance: Respondent – uživatel s rozhovorem souhlasil: ▪ Ano / Ne
Referující zaměstnanec:	přítomen / nepřítomen
Zdroje informací:	▪ Osobní dokumentace ▪ Rozhovor s respondentem ▪ Rozhovor s referujícím zaměstnancem- zaměstnanec č.: ▪ Rozhovor se sociálním pracovníkem – zaměstnanec č.: ▪ Jiný zaměstnanec (pozice) – zaměstnanec č.: ▪ Jiný uživatel – č.: ▪ Vnitřní pravidla poskytování sociální služby ▪ Pozorování

²³ V Záznamovém listu je respondent vždy veden pouze pod číslem. Identifikace respondenta je zajištěna prostřednictvím formuláře Jmenný seznam respondentů referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v protokolu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Popis prostředí, okolností rozhovoru, stavu respondenta, případně uvedení důvodu, proč nebyl rozhovor realizován. Pokud je potřeba vzhledem k získání důkazů, запиše inspektor také pohlaví, věk a dobu využívání služby:

Analýza osobní dokumentace a záznamy rozhovorů

Analýza bude obsahovat odkazy na osobní dokumentaci, případně na její jednotlivé části např. IP, záznamy o průběhu služby, případně citace z této dokumentace. V záznamu z rozhovoru se uvede, kdo informaci sdělil (číslo dle Jmenného seznamu respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v protokolu).

Datum:

Oblast dostupnosti informací o sociální službě (dále jen služba) a jejich srozumitelnost (v rozhovoru se zjišťuje jen, je-li to relevantní vzhledem k danému okruhu osob)

Jak se respondent dozvěděl o službě a jejích cílech, byly informace dostupné a srozumitelné? Je jeho nepříznivá sociální situace v souladu s definovanými cíli služby? Pokud se cíle respondenta liší od definovaných cílů služby, jak na tuto skutečnost poskytovatel reaguje?

Oblast informování zájemce o sociální službu a jednání se zájemcem

Jak probíhalo jednání se zájemcem o službu; obsahuje osobní dokumentace záznamy o jeho průběhu? Byl respondent informován o možnostech a podmínkách poskytování služby (v souladu s písemnými pravidly poskytovatele), rozuměl jim? Byly s respondentem projednány jeho požadavky, očekávání a osobní cíle? Byly respondentovi vysvětleny podmínky smlouvy o poskytování služby před jejím uzavřením? Rozuměl podmínkám smlouvy, ví, co smlouva obsahuje, k čemu se zavázal, zná výši a způsob úhrady za službu?

Smlouva o poskytování sociální služby, způsob a výše úhrady, náležitosti smlouvy podle § 91 ZSS

Má respondent uzavřenou platnou smlouvu o poskytování služby? Má tato smlouva všechny náležitosti uvedené v § 91 odst. 2 ZSS a je sjednaná úhrada za službu v souladu s ustanovením § 73 - § 77 ZSS?

Oblast individuálního plánování průběhu služby, včetně návazností na veřejné služby a zdroje

Byl s respondentem sjednán rozsah a průběh služby při uzavírání smlouvy? Existují o tom důkazy ve smlouvě nebo v osobní dokumentaci (např. záznamy z jednání se zájemcem, záznamy o průběhu jednání před uzavřením smlouvy)? Je s respondentem plánován průběh poskytování služby, a to způsobem, který respektuje jeho možnosti? Jakou podporu respondent potřebuje v jednotlivých oblastech běžného života? Je míra potřebné podpory pracovníky zjišťována, existují o tom záznamy v osobní dokumentaci, odpovídá průběh služby těmto zjištěným potřebám? Jsou potřeby a způsob poskytování služby pravidelně vyhodnocovány společně s respondentem? Vztahuje se hodnocení



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

k popsané nepříznivé situaci respondenta? Využívá respondent běžně dostupné veřejné služby, má možnost individuálně využívat kontaktů ve společenském prostředí (dostává k tomu potřebnou podporu). Zprostředkovává službu respondentovi služby dalších fyzických a právnických osob podle individuálně určených potřeb? Dostává podporu k udržování kontaktu se svou rodinou, vrstevníky, přáteli?

Vytváření podmínek pro ochranu lidských a občanských práv v poskytované sociální službě, uplatnění oprávněných zájmů a vlastní vůle v průběhu poskytování sociální služby

Může respondent využívat svoje lidská a občanská práva v souvislosti s poskytovanou službou? Je respondent podporován ve vlastním rozhodování, volbě; může se rozhodovat samostatně nebo s dostatečnou podporou pracovníků v každodenních i velkých životních záležitostech? Vnímá respondent v souvislosti s využíváním služby nějaký negativní sociální dopad, např. nálepku nemohoucího, závislého na pomoci? Jsou práva respondenta respektována, existují situace, ve kterých dochází k omezování práv respondenta? Pokud k omezování nebo porušování práv prakticky dochází, jak takové situace řeší vnitřní pravidla poskytovatele ve vztahu ke kritériu 2a), b)? Může respondent využívat potřebné kompenzační pomůcky? Jsou prostředí a podmínky, ve kterých je služba poskytována, bezpečné?

Oblast oprávněných zájmů a uplatňování vnitřních pravidel poskytovatele

Ví respondent, jaké oprávněné zájmy může ve službě uplatňovat? Znají pracovníci oprávněné zájmy respondenta, jsou pojmenované oprávněné zájmy zakotveny v písemných pravidlech poskytovatele? Je služba konkrétnímu respondentovi poskytována bezpečně, tzn. všemi pracovníky jednotně, podle pravidel stanovených ve vnitřních metodikách poskytovateli nebo v IP respondenta?

Oblast podávání a vyřizování stížností, informovanost respondenta o těchto možnostech

Rozumí respondent způsobu a podmínkám, za jakých si může stěžovat, uplatňovat svou nespokojenost se způsobem poskytovaných služeb? Je o těchto podmínkách srozumitelně a adekvátně ke své nepříznivé sociální situaci informován? Ví o tom, že si může zvolit zástupce? Znají pracovníci v přímé práci způsob, jakým respondent vyjadřuje svou nespokojenost, stížnost? Je tento způsob zakotven ve vnitřních pravidlech pro podávání a vyřizování stížností nebo v IP respondenta?

Oblast opatření omezující pohyb osob

Jsou u respondenta používána opatření omezující pohyb? Pokud ano, jsou OPOPO použita v souladu se ZSS, je použití řádně zaznamenáno v souladu s požadavky zákona a došlo k informování osob dle § 89 odst. 5 ZSS?

Jméno inspektora:

Podpis:

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2.6.2.3 Doprovázení

V případech, kdy např. z důvodů výrazných obtíží s vyjadřováním není možný rozhovor s respondentem, nebo tento rozhovor není možné s ohledem na charakter služby realizovat, ale respondent je fyzicky přítomen, lze provádět „doprovázení“, kdy se inspektor v určitém časovém úseku přímo účastní činností a kooperace referujícího zaměstnance s respondentem. Jedná se o zúčastněné pozorování s následným rozhovorem s referujícím zaměstnancem.

Při doprovázení je vhodné vytipovat takové aktivity, ve kterých je respondent v interakci se zaměstnanci. Např. běžné úkony sebeobsluhy, aktivizační činnosti, trávení volného času apod. Inspektor při doprovázení respektuje intimitu a ochranu práv respondenta a neúčastní se situací, ve kterých by intimita nebo práva respondenta mohla být narušena (např. koupání, převlékání). V pobytových službách se inspektor doptává především na průběh trávení běžného dne, sleduje, jak je respondentovi poskytována potřebná podpora ze strany zaměstnanců v souladu s IP, a zda je podpora přiměřená.

2.6.2.4 Náslech

Pokud s ohledem na charakter kontrolované osoby (např. linka důvěry, krizová a telefonická služba) není možný dialog respondenta s inspektorem, lze provést místo toho náslech dialogu uživatele a zaměstnance kontrolované osoby. Současně je možné tuto metodu použít v kombinaci s rozhovory v případě, že podstatou služby je pouze rozhovor zaměstnance s uživatelem (např. poradenství). Náslechem není možné získat vlastní názor uživatele na jednotlivé okruhy otázek, jak jsou uvedeny ve formuláři Analýza případového procesu.

Plnění povinností poskytovatele (§ 88 ZSS) a dodržování standardů kvality je však možné částečně zjistit z obsahu rozhovoru např.:

- informování o nabídce služeb,
- vyjednávání zakázky a uzavírání smlouvy,
- vyjednávání osobního cíle, délka, intenzita a frekvence využívání služby,
- hlavní přínos služby,
- požadovaná a poskytnutá podpora,
- uplatnění základních hodnot (důstojnost, soukromí, volba apod.)
- soulad postupu zaměstnance s vnitřními pravidly poskytované služby.

Inspektor se může dohodnout se zaměstnancem kontrolované osoby, který vede rozhovor při prováděném náslechu, na položení otázek uživateli, které nejsou pro rozhovor standardní, ale které usnadní zjištění potřebných skutečností – např. kde se dozvěděl o lince důvěry, poradně apod. V takovém případě je třeba se vždy ujistit, že pokládání těchto otázek nenaruší kvalitu poskytované služby a obsah intervence. O formě a způsobu užití dohodnutých otázek rozhoduje zaměstnanec.

Některé údaje prostřednictvím náslechu získat nelze – např. v průběhu inspekce v místě si žádný uživatel volající na linku důvěry nestěžuje, inspektor nemůže ověřit, zda je informován o možnosti stěžovat si. Tuto skutečnost je nutné poznamenat do Analýzy případového procesu, resp. do protokolu se stručným zdůvodněním.

2.6.2.4.1 Pravidla pro provádění náslechu

Inspektor projedná se zaměstnancem kontrolované osoby způsob, jakým bude uživatel upozorněn na skutečnost, že je prováděn náslech z důvodu zjišťování kvality poskytování služeb. Upozornění provádí zaměstnanec kontrolované osoby. Pokud uživatel odmítne přítomnost inspektora, náslech není proveden.

Pokud nelze vzhledem k charakteru a formě poskytované sociální služby dojednat s uživateli provádění náslechu (např. u služeb zaměřených na pomoc v krizi - linky důvěry apod.), lze tento náslech uskutečnit bez vědomí uživatele. Proces náslechu se řídí vnitřními pravidly, která má

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

kontrolovaná osoba pro tyto situace vypracována.

Inspektor nesmí žádným způsobem zasahovat do interakce zaměstnance s uživatelem a musí se chovat tak, aby svou přítomností nenarušoval průběh poskytování služby.

V případě, že přítomnost inspektora nějakým způsobem začne zdárný průběh poskytování služby narušovat, musí být náslehy předčasně ukončen.

2.6.2.5 Rozhovor s referujícím zaměstnancem

Referujícím zaměstnancem je zpravidla zaměstnanec, který je zodpovědný za plánování a přehodnocování poskytované služby²⁴ nebo zaměstnanec, který se podílí na realizaci individuálního plánu respondenta. Inspektor požádá o účast referujícího zaměstnance při konkrétním rozhovoru na základě rozboru konkrétní situace a podle komunikačních schopností respondenta. Pokud je referující zaměstnanec přítomen rozhovoru s respondentem, požádá inspektor respondenta o souhlas s jeho přítomností. O účasti referujícího zaměstnance při rozhovoru rozhoduje inspektor.

Rozhovor se zaměstnancem, který je zodpovědný za plánování a přehodnocování poskytované služby se zaměří především na oblast individuálního plánování /kritéria 5b), c)/, včetně zapojení uživatele do běžné společnosti /kritéria 8a), b)/ a ochrany práv uživatelů /kritéria 2a), b)/. Dalšími referujícími zaměstnanci mohou být ostatní zaměstnanci, kteří zajišťují respondentovi základní činnosti a ovlivňují způsob poskytování sociální služby. Tyto zaměstnance zpravidla identifikuje inspektor při studiu osobní dokumentace a při rozhovoru s respondentem.

Cíl zapojení referujícího zaměstnance je následující:

- **získat pohled** konkrétního zaměstnance na poskytování služeb danému respondentovi – jak vidí osobní cíl, potřeby respondenta a podporu, kterou mu služba poskytuje (stejným zdrojem informací může být také studium osobní dokumentace či pouhé pozorování), jakým způsobem je stanovený plán realizován a naplňován, jak konkrétně je sociální služba podle individuálního plánu poskytována.
- doplnit informace, které nelze získat od respondenta, např. patří-li respondent k lidem s výraznými potížemi při vyjadřování (a nemá k dispozici tlumočnicka) nebo není možno porozumět jeho výpovědi, anebo jestliže se uživatel obtížně orientuje v realitě. Tehdy je třeba, aby se referující zaměstnanec účastnil rozhovoru od samého začátku. Inspektor tuto skutečnost poznamená do příslušné části Analýzy případového procesu, resp. do protokolu.

2.6.2.5.1 Pravidla pro rozhovor s respondentem za přítomnosti referujícího zaměstnance

1. První část rozhovoru v případě, že se respondent sám nemůže vyjádřit v rozhovoru s inspektorem, probíhá **vždy v přítomnosti respondenta**.
2. **Nepoužívat odborné výrazy** (osobní cíl, poslání apod.) a nahradit je adekvátními obraty z běžného jazyka (to, co byste chtěli, aby pan ... mohl s pomocí sociální služby, kterou mu poskytnete, dělat, zvládnout nebo to, co by se mělo prostřednictvím sociální služby změnit, účel a cíle služeb, které poskytnete, lidé, pro které jsou vaše služby určeny apod.).
3. V rozhovoru s referujícím zaměstnancem inspektor **neověřuje faktickou správnost výpovědi respondenta**, ani podle sdělení referujícího zaměstnance respondentovo sdělení neopravuje. Výpovědi respondenta nejsou v rozhovoru konfrontovány s oficiálně platnými pravidly kontrolované osoby.
4. Rozhovor vede inspektor tak, **aby se respondent necítil vyloučen**. Nemluví o respondentovi jako o uživateli či klientovi, osobě, ale používá jeho jméno, obrací se v průběhu rozhovoru na něj, žádá jej o vyjádření apod. Naváže na předchozí rozhovor s ním – např.: „S panem ... jsme mluvili o tom, co pro něj služba znamená. Chtěl bych vědět, co je pro něj nejdůležitější“

²⁴ V textu dále je použit termín „klíčový pracovník“, který také běžně používají poskytovatelé sociálních služeb.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

z Vašeho pohledu?“. Pro referujícího zaměstnance si inspektor připraví sadu citlivých otázek, které bude moci použít v přítomnosti respondenta, aniž by ten mohl mít pocit, že je ignorován: „Co byste rád změnil nebo zlepšil pro pana ...? Jak vidíte další život pana ... až nebude chodit do tohoto klubu? Co mu nejvíce pomohlo z nabídky služeb zařízení? Co z Vašeho pohledu způsobilo, že sem pan ... chodí? Jak ovlivnilo situaci pana ... to, že využívá nabídky služeb vašeho zařízení? Co z Vaší nabídky pan ... využívá? Mohl by využít ještě něco dalšího?“.

5. Je možné, že referující zaměstnanec v některém případě nebude umět reagovat na otázky nebo nebude reagovat citlivě s ohledem na respondenta. V tom případě má inspektor nabídnout „ústupovou cestu“. Upozornit ho hned v úvodu, že není nutno odpovídat na všechny otázky, pomoci mu v průběhu rozhovoru – např. „Nevadí, že to teď neumíte zformulovat, není to nezbytně nutné.“
6. Druhá část rozhovoru s referujícím zaměstnancem je vedena jako doplňující k rozhovoru s respondentem s cílem zjistit **pohled** konkrétního zaměstnance na poskytování služeb danému respondentovi – jak vidí osobní cíl, potřeby respondenta a podporu, kterou mu služba poskytuje. Referujícímu zaměstnanci jsou pokládány výhradně **otázky týkající se obsahu a rozsahu sociálních služeb poskytovaných danému respondentovi**: osobní cíl, potřeby a poskytovaná podpora. Prostřednictvím této části rozhovoru s referujícím zaměstnancem zjišťuje inspektor soulad poskytované služby konkrétnímu uživateli s vnitřními pravidly poskytovatele.

Rozhovor se zaměstnancem, který je zodpovědný za individuální plánování nebo poskytuje respondentovi základní činnosti, je vhodný k získání celkového pohledu na poskytování služeb danému respondentovi a k ověření některých povinností poskytovatele nebo plnění kritérií standardů kvality. Zjištěné skutečnosti z rozhovoru s referujícím zaměstnancem, ale i z osobní dokumentace respondenta nebo vnitřních pravidel, která se vztahují k hodnocenému případovému procesu, zapisuje inspektor do formuláře Analýza případového procesu nebo přímo do formuláře protokolu.

2.6.2.6 Rozhovor se sociálním pracovníkem

Rozhovor se sociálním pracovníkem slouží zejména k ověření požadavků § 88 písm. b), c), d) e), f), g) a i) ZSS. V případě, že inspektor v rámci případového šetření zjistí závažné nedostatky ve smlouvě o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“) nebo ve stanovení úhrad za poskytování sociálních služeb, vyžádá si k prostudování smlouvy dalších uživatelů služby. V rozhovoru se sociálním pracovníkem inspektor dále ověřuje naplňování oblasti standardů kvality č. 3 – jednání se zájemcem o službu a jeho provázanost s individuálním plánováním služby podle standardů kvality. Sociální pracovník by měl v rámci poskytované služby zastávat klíčovou roli zejména v oblasti zjišťování nepříznivé sociální situace zájemce o sociální službu, jejího popsání a individuálního posouzení jeho potřeb, zdrojů a možností. Sociální pracovník má zpravidla významnou roli při vyjednávání smlouvy. To znamená cílů spolupráce²⁵, od kterých se později odvíjí plánování poskytované služby. Sociální pracovník by měl být vybaven potřebnými komunikačními dovednostmi a nástroji, aby byla zajištěna srozumitelnost poskytovaných informací zájemci o službu /kritéria 3b), 4b)/. Sociální pracovník může být v hodnocené sociální službě v roli koordinátora pomoci a plánovat individuální podporu pro uživatele ze zdrojů poskytovatele (jednotlivých zaměstnanců) i z vnějších zdrojů – návazné služby, veřejné služby, neformální zdroje /kritéria 8a), 8b)/.

Sociální pracovník je v řadě sociálních služeb zpravidla prvním člověkem, se kterým se zájemce (uživatel) setkává a informuje ho o základních podmínkách poskytovaných sociálních služeb.

²⁵ Cíli spolupráce rozumíme jasně vyjednané cíle poskytované služby, které se opírají o zjištěné potřeby uživatele ve vazbě na druh poskytované služby. Cíle spolupráce jsou termínem nově používaným v inovovaném návrhu systému kvality, který se v současnosti připravuje. Nahrazuje termín osobní cíl, který ne zcela vyhovuje ve všech druzích sociálních služeb, respektive pro všechny definované okruhy osob.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Inspektor v rozhovoru s ním zjišťuje, jak je zájemce informován o ochraně svých práv /kritéria 2a), b)/, případně povinnostech vyplývajících ze smlouvy.

Zjištěné skutečnosti z rozhovoru se sociálním pracovníkem, ale i z osobní dokumentace nebo vnitřních pravidel, která se vztahují k hodnocenému případovému procesu, zapisuje inspektor do formuláře Analýza případového procesu nebo přímo do formuláře protokolu.

2.6.2.7 Rozhovory s dalšími zaměstnanci

Plán rozhovorů s dalšími zaměstnanci inspektor zpracuje na základě individuální situace vylosovaného uživatele. V pobytových službách to může být např. zdravotní sestra, rehabilitační pracovnice, aktivizační pracovník a další pracovníci. V jiných druzích sociálních služeb to budou ti pracovníci, kteří se podílejí na realizaci individuálního plánu nebo kteří přicházejí s uživatelem do kontaktu. Např. v nízkoprahových centrech pro děti a mládež bude inspektor hovořit kromě sociálního pracovníka také s vedoucími jednotlivých zájmových programů, kterých se uživatel účastní. V azylovém domě je vhodné se zaměřit na rozhovory se zaměstnanci v přímé práci, kteří v rámci svých služeb mají podporovat uživatele v realizaci jeho individuálního plánu, i když nejsou jeho klíčovými pracovníky.

Rozhovory s dalšími zaměstnanci je potřeba zaměřit především na to, jak podporují uživatele v realizaci jeho individuálního plánu /kritérium 5b)/, jakým způsobem se mohou podílet na vyhodnocování poskytované služby společně s uživatelem a klíčovým pracovníkem nebo koordinátorem individuálního plánování /kritérium 5c)/. U těchto zaměstnanců může inspektor také ověřovat, jakým způsobem jsou předávány informace potřebné pro zajištění kvalitní služby pro konkrétního uživatele, zda mají potřebné informace z průběhu jednání se zájemcem o službu, z vyhodnocení jeho potřeb a zdrojů, zda znají svoji roli při realizaci jeho individuálního plánu. V rozhovorech se zaměstnanci inspektor ověřuje naplňování práv uživatelů /kritéria 2a), b)/, jakým způsobem zaměstnanci zajišťují ochranu jeho práv a svobod, jakým způsobem mu umožňují uplatňování vlastní vůle, ve kterých situacích existuje riziko možného porušení některého z práv a jak tomu předcházejí ve své praxi.

Zjištěné skutečnosti z rozhovoru se zaměstnanci, ale i z osobní dokumentace nebo vnitřních pravidel, která se vztahují k hodnocenému případovému procesu, zapisuje inspektor do formuláře Analýza případového procesu nebo přímo do formuláře protokolu.

IT pracuje v průběhu inspekčního šetření při výše uvedených rozhovorech se jmenným seznamem – pro respondenty - uživatele, referující zaměstnance, apod., číslo zaměstnance a uživatele zapisuje do formuláře Analýza případového procesu nebo přímo do formuláře protokolu.

2.6.2.8 Pozorování

Pozorování je metodou, kterou může každý z inspektorů dobře využít při případovém šetření. Při pohybu v prostorech, kde jsou poskytovány sociální služby, jsou inspektoři povinni respektovat soukromí uživatelů. V případě, že se inspektoři hodlají v rámci případového procesu zúčastnit aktivit, které jsou součástí poskytování služby (např. skupinová setkání uživatelů), jsou povinni projednat předem účast se statutárním zástupcem a vyžádat si souhlas všech přítomných uživatelů. Ve svém plánu činnosti inspektor uvede i vybraný způsob pozorování. VIT může na základě plánů celého IT zkoordinovat metody pozorování tak, aby čas inspektorů i zaměstnanců byl společně efektivně využitý.

Metodu pozorování využívá inspektor především při rozhovoru s respondentem, zejména pokud se jedná o pobytovou sociální službu. V rámci pozorování může zjišťovat informace týkající se např. ochrany soukromí, vybavení kompenzačními pomůckami, možnost přivolání pracovníků, nestigmatizující prostředí, způsob jednání pracovníků s respondentem apod. K běžným metodám pozorování patří sice prohlídka zařízení, z hlediska efektivního využívání času při inspekci ji však lze úspěšně nahradit individuální prohlídkou prostor v rámci rozhovorů s respondentem a pracovníky.

2.7 Vyhodnocení všech zjištěných důkazů, jejich kompletnost a zpracování protokolu

Každý inspektor zpracovává průběžně svá zjištění do formuláře Analýza případového procesu. Tento formulář je veden vždy pro jednoho respondenta – uživatele (Formulář č. 2). Doporučuje se, jak již bylo uvedeno výše (viz komentář k vyplnění Formuláře č. 2), aby se do těchto záznamů zapisovala i ta zjištění, která v rámci rozhovorů s respondentem nebo zaměstnanci identifikuje inspektor v osobní dokumentaci nebo vnitřních pravidlech poskytovatele. Kvalitně zpracované formuláře Analýza případového procesu mohou být cennou zpětnou vazbou pro poskytovatele.

Pokud se VIT rozhodne nepřikládat k protokolu vyplněné formuláře Analýza případového procesu, musí být důkazy získané z osobní dokumentace a rozhovorů vždy konkrétně uvedeny v protokolu, a to formou popisu každého uživatele v jednotlivých kontrolovaných oblastech sociální služby a shrnutí zjištění.

Příklad:

Oblast individuálního plánování

Individuální plán R 3 obsahuje: popis současné situace klienta – jeho bývalé profesní zaměření, „není schopen smysluplného verbálního projevu“, lékařská diagnóza, zbaven způsobilosti k právním úkonům. V rubrice Potřeby nebo cíle je uvedeno: „vzhledem k dg. není klient schopen zhodnotit své potřeby, stanovení cíle není možné“. V rubrice Nabídnutá podpora jsou uvedeny oblasti podpory: zvýšený dohled, zajištění bezpečnosti, dopomoc při hygieně, příprava ošacení, úprava stravy, společná aktivizace“.

V Individuálním plánu R 2 je uvedeno: „Jediným cílem je samostatná chůze“. R 2 má svoje osobní cíle, které sdělil při rozhovoru. Např. „chtěl by sbírat houby v lese, chtěl by znovu hrát fotbal, chtěl by jít domů“. Zároveň si je vědom toho, že to je nereálné. Mezikroky, dílčí cíle nejsou v IP formulovány. Nejsou stanovena kritéria pro naplnění cíle. Při rozhovoru s klíčovou pracovnící zjišťováno, jakým způsobem individuálně plánuje a realizuje cíle uživatele. Pracovnice sdělila, že se věnuje uživateli, snaží se ho podpořit, aby nepropadal negativismu. Jmenovala dílčí cíle, které se s uživatelem dařily plnit. Např. přebalování, které bylo prováděno dříve na posteli, postupně probíhalo ve stoje, kdy se uživatel držel madla.

Individuální plán R 6 obsahuje: „hlavním cílem je pro paní – návrat do vlastního bytu“. Plán dále obsahuje rubriku Nabídnutá podpora, tzv. konkrétní kroky, ve které je uvedena pomoc při osobní hygieně, zajištění četby, společná aktivizace, zpívání...zajištění nákupu. Plán neobsahuje žádné konkrétní kroky, které směřovaly k naplnění definovaného osobního cíle.

R 4 má ve formuláři Individuálního plánu uvedeno: „stanovení cíle není možné“, jako nabídnutá podpora (tzv. konkrétní kroky) je uvedena pomoc při osobní hygieně, správná úprava stravy, aktivizace, společné zpívání, nácvik chůze.

Individuální plány obsahují pouze rámcové oblasti podpory, nejsou založeny na důkladném zmapování potřeb uživatelů, jejich možnostech a schopnostech, není v nich definován konkrétní průběh poskytované sociální služby. Osobní cíle jsou pojímány jako přání uživatele, nikoli jako cíle spolupráce na základě zjištěné nepříznivé sociální situace uživatele s cílem tuto situaci společně řešit.

Po ukončení rozhovorů se uskuteční shrnující porada celého IT, inspektoři si sdělí své poznatky a dohodnou se na společném hodnocení. IT si může jednotlivé části protokolu rozdělit podle kontrolovaných oblastí nebo každý inspektor zapíše svá zjištění do formuláře protokolu a celkově protokol kompletuje VIT. Pokud není protokol předán kontrolované osobě v závěru inspekce v místě poskytované služby, doporučuje se zástupce kontrolované osoby zevrubně informovat o závěrech IT, seznámit ho s nejdůležitějšími kontrolními zjištěními.

Způsob zpracování protokolu závisí také na délce inspekce v místě poskytované služby. Předpokládá se, že finální verze protokolu v případě 1 – 2 denní inspekce v místě poskytované sociální služby se


Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

zpracovává až po jejím ukončení. V takovém případě je nutné, aby VIT stanovil termíny zpracování částí protokolu pro jednotlivé členy IT, zkompletování finální verze protokolu a její připomínkování všemi členy IT. Teprve ve chvíli odsouhlasení finálního textu může dojít k podepsání protokolu všemi členy IT. V každém případě varianta zpracování protokolu až po skončení inspekce v místě obnáší rizika obtížné komunikace mezi členy IT, kteří mohou být z různých míst ČR, případně obtížné vyjednávání přístupu k různým zjištěným důkazům jednotlivých členů IT. Proto by měli VIT s těmito faktory počítat již při plánování obsazení IT a při vytvoření podmínek pro spolupráci s inspektory – specializovanými odborníky. Při jednodenní a dvoudenní inspekci v místě je potřeba plánovat další den pro společnou práci na sestavení protokolu v kanceláři KrP ÚP za účasti přizvaných inspektorů – specializovaných odborníků.

Finální verzi protokolu v rámci tří denní inspekce v místě se doporučuje zpracovat a odevzdat kontrolované osobě v závěru inspekce, a to s vysvětlením zjištěného stavu věci.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Formulář č. 3

	<p>Úřad práce České republiky</p> <p>Krajská pobočka v (městě)</p> <p>(adresa)</p>
<p>PROTOKOL o inspekci poskytování sociálních služeb</p> <p>č. j.:</p>	

Kontrolní orgán – úřad práce	
Název (dále jen „KrP ÚP“)	
Sídlo	
Inspekční tým Vedoucí: Člen: Přizvaná osoba ²⁶ :	

Kontrolovaná osoba – sociální služba	
Název poskytovatele	
Sídlo poskytovatele	
IČ	
Statutární orgán nebo jím pověřená osoba	
Název kontrolované sociální služby	
Místo poskytování sociální služby	
Druh sociální služby	
Identifikátor	

²⁶ U přizvané osoby se doplní důvod jejich přizvání dle § 12 odst. 1, písm. c) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (Kontrolní řád).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrola – inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“)	
Spisová značka inspekce KrP ÚP	
Režim kontroly	Státní kontrola podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) a subsidiárně podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (Kontrolní řád), (dále jen „KŘ“).
Datum a název úkonu, jímž byla inspekce zahájena²⁷	
Datum zahájení a ukončení inspekce v místě poskytování	
Místo provedení inspekce²⁸	
Typ inspekce²⁹	základní ³⁰ následná ³¹
Důvod inspekce³²	plánovaná na podnět kontrola opatření
Předmět provedené inspekce³³	

²⁷ Uvede se úkon podle § 5 a § 12 KŘ.

²⁸ Zapiše se místo provádění kontroly, tj. služby a/nebo úřadu.

²⁹ Informace dle interních pokynů k provádění inspekcí.

³⁰ V zúženém rozsahu zákonného předmětu inspekce.

³¹ Kontrola plnění uložených opatření.

³² Vyplní se dle interních pokynů k provádění inspekcí tyto možnosti: na základě plánu kontrol ÚP a/nebo obdrženého podnětu, a/nebo z důvodu naplnění termínu uložených opatření inspekcí základní.

³³ Jedná se o skutečně kontrolovaný rozsah zákonného předmětu inspekce. Vyplní se oblastí kontroly s uvedením odkazu na paragrafy zákona či čísla standardů kvality.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k³⁴	Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě § 88 písm. a) ZSS	Číslo ³⁵ :
Popis zjištěného stavu věci ³⁶		
Podklady kontrolního zjištění ³⁷		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné ³⁸ : Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb 1a), 15a)	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií ³⁹ : 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění ⁴⁰		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

³⁴ Popíše se oblast, ke které se kontrolní zjištění vztahuje z rozsahu zákonného předmětu inspekce, tj. **název oblasti + vztažené paragrafy zákona a čísla standardů (kritérií)**. U následné inspekce se vyplní znění uloženého opatření základní inspekce a z tabulky vypustí 3 řádky: hodnocení povinností, standardů a uložená opatření.

³⁵ Tabulka se opakuje podle počtu kontrolních zjištění. Jednotlivé řádky se použijí podle toho, jestli se prování inspekce základní nebo následná.

³⁶ Uvede se popis zjištěných skutečností např., co bylo zjištěno prohlídkou zařízení, co sdělili v rozhovoru uživatelé a zaměstnanci, co obsahuje osobní dokumentace, a podklady poskytovatele apod. Popis obsahuje jak zjištěné nedostatky, tak zjištěnou dobrou praxi poskytovatele.

³⁷ Uvedou se podklady neboli zdroje, z nichž kontrolní zjištění vychází (např. číslo zaměstnance nebo respondenta - uživatele, přesný název dokumentu, včetně jeho verze, apod.).

³⁸ Konkrétně se uvede seznam, tj. výčet ne/splněných paragrafů, odstavců, písmen zákona o sociálních službách, které byly v rámci kontrolního zjištění hodnoceny.

³⁹ Body 0,1,2 se vztahují ke zjištěným nedostatkům, 3 body se uvedou, pokud nebyly zjištěny nedostatky.

⁴⁰ Opatření se ukládají v případě takového zjištění, které má zásadní vliv na kvalitu poskytovaných sociálních služeb uživatelům. V případě kritérií Standardů kvality sociálních služeb se jedná zejména o kritéria hodnocená body 0,1.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách poskytování služby § 88 písm. b) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb 3a), 3b), 4b)	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast ochrany práv § 88 písm. c) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb 1b) 1d) 2a) 2b) 13a)	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast vnitřních pravidel poskytovatele a oprávněných zájmů uživatele § 88 písm. d) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast uplatňování stížností § 88 písm. e) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb 7b)	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast plánování průběhu poskytování sociální služby § 88 písm. f) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb 4c) 5b) 5c) 8a) 8b) 8c)	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast vedení evidence žadatelů o sociální službu § 88 písm. g) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast smlouvy o poskytnutí sociální služby § 88 písm. i) ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontrolní zjištění k	Oblast opatření omezující pohyb osob § 89 odst. 1 – 7 ZSS	Číslo:
Popis zjištěného stavu věci		
Podklady kontrolního zjištění		
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.... Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií: 3 0, 1, 2
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
Hodnocení plnění opatření uložených při základní inspekci	Opatření splněno/nesplněno.	

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb⁴¹

Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 (včetně § 91 odst. 2 a § 73 až 77) ZSS a § 89 ZSS

Seznam hodnocených povinností:

Seznam splněných povinností:

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:

Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

Přílohy protokolu o inspekci	Počet stran
Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb, které poskytovatel sociálních služeb předložil v souvislosti s druhem a rozsahem kontroly.	
Další podklady ⁴²	

⁴¹ V případě následné inspekce se text hodnocení změní, označí se hodnocená opatření a jejich hodnocení.

⁴² Další názvy podkladů se zaznamenávají dle potřeby např. Záznam o zvláštní situaci XY nebo jiná doplnění k protokolu.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Poučení poskytovatele - statutárního orgánu kontrolované osoby

Námítky proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o inspekci může kontrolovaná osoba podat kontrolnímu orgánu ve lhůtě **15 dnů**⁴³ ode dne doručení protokolu o inspekci (§ 13 KŘ).

Inspekce je ukončena marným uplynutím lhůty pro podání námitek nebo vzdáním se práva podat námítky, dnem doručení vyřízení námitek kontrolované osobě, nebo dnem, ve kterém byly námítky předány k vyřízení správnímu orgánu (§ 14 odst. 3 KŘ).

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji krajská pobočka a Úřadu práce vyžádá (§ 98 odst. 5 ZSS).

Poskytovatel se dopustí správního deliktu tím, že nesplní ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění podle § 98 odst. 5 ZSS (§ 107 odst. 2 písm. m) ZSS).

Za správní delikt se uloží pokuta do výše 50 000 Kč (§ 107 odst. 5 písm. c) ZSS).

Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření lze provést následnou inspekci (§ 98 odst. 5 ZSS).

Všechny originály podkladů zapůjčených pro výkon inspekce byly vráceny.

Inspekce byla ukončena na místě dne v hodin (poslední kontrolní úkon).⁴⁴

Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS je požadováno KrP ÚP podání písemné zprávy o plnění uložených opatření na adresu kontrolního orgánu, a to ve lhůtě do⁴⁵

⁴³ Lhůtu lze stanovit i delší viz § 13 odst. 1 KŘ.

⁴⁴ Uvede se datum, hodina a přesný popis poslední kontrolní úkon předcházející vyhotovením protokolu o inspekci. Není nutné uvést úkon ukončení v místě, ale je možné uvést jakýkoliv jiný. Tím může být např. vrácení vyžádaných podkladů, vyhodnocení dodatečně zaslanych podkladů, apod. Od posledního kontrolního úkonu se počítají lhůty podle § 12 odst. 2 KŘ.

⁴⁵ Datum se stanoví s ohledem na závažnost zjištěných nedostatků, obvykle ve lhůtě 30 dnů po posledním termínu plnění opatření.



Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Protokol o inspekci byl vyhotoven inspekčním týmem	
V	dne
vedoucí inspekčního týmu	<i>podpis</i>
člen/ka inspekčního týmu	<i>podpis</i>
člen/ka inspekčního týmu	<i>podpis</i>
přizvaná osoba	<i>podpis</i>

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro kontrolní orgán

Výtisk č. 2 pro kontrolovanou osobu

Statutárnímu orgánu kontrolované osoby (nebo osobě, která je oprávněna jednat za statutární orgán) byl stejnopis protokolu o inspekci včetně ... příloh osobně doručen formou předání.⁴⁶

V	Datum
Jméno statutárního orgánu, který je oprávněn jednat za statutární orgán	<i>podpis</i>


⁴⁶ Tento text se užije jen v případě, že protokol bude předán v místě. Odmítne-li kontrolovaná osoba protokol převzít, je nutno ji poučit o právních následcích takového jednání, přičemž protokol se pak považuje za doručený okamžikem pokusu o předání (§ 24 odst. 3 a 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Formulář č. 4

Doporučený seznam vnitřních dokumentů poskytovatele

Tento seznam dokumentů zašle poskytovatel minimálně 10 pracovních dnů před zahájením inspekce v místě poskytované sociální služby IT⁴⁷

 <p>Úřad práce České republiky Krajská pobočka v, adresa</p>	
Doporučený seznam vnitřních dokumentů poskytovatele	
Název pravidel	Vztah
§ 88 písm. a) ZSS, kritérium 1a)	Poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytované sociální služby a způsob jejich zveřejnění. Důkaz o zajištění srozumitelnosti zveřejňovaných informací pro všechny osoby ze stanoveného okruhu osob (informační letáky, odkazy na webové stránky, ukázky jiných užívaných způsobů).
§ 88 písm. b) ZSS, kritérium 3a), 3b), 4b)	Vnitřní pravidla pro informování zájemce o sociální službu, včetně zajištění srozumitelnosti pro lidi s obtížemi v komunikaci nebo s omezenými možnostmi vnímat, děti a další osoby ze stanoveného okruhu osob, které mají specifické požadavky v oblasti komunikace. Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy včetně postupu, jak je zajištěna srozumitelnost pro lidi s obtížemi v komunikaci nebo s omezenými možnostmi vnímat, děti a další osoby ze stanoveného okruhu osob, které mají specifické požadavky v oblasti komunikace.

⁴⁷ Tabulka č. 2: Dokumenty vztahující se k povinnostem poskytovatele podle § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a Tabulka č. 3: Dokumenty vztahující se ke standardům kvality sociálních služeb, které jsou uvedeny v Metodickém pokynu č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, bude vyplňována IT v součinnosti s kontrolovanou osobou v rámci provádění inspekce v místě poskytované sociální služby. Do tabulek se bude zapisovat pouze ta dokumentace, kterou inspekce skutečně využije jako zdroje pro zjišťování důkazů do protokolu.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

<p>§ 88 písm. c) ZSS, kritérium 2a), 2b), 1b)</p>	<p>Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby k porušení základních lidských práv a svobod a vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů, včetně uvedených příkladů dobré praxe. Patří sem také domácí řády a pravidla upravující práva a povinnosti uživatelů.</p>
<p>§ 88 písm. c) ZSS, kritérium 7b)</p>	<p>Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.</p>
<p>§ 88 písm. d) ZSS</p>	<p>Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, podle druhu poskytované sociální služby včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p>
<p>§ 88 písm. f) ZSS, kritérium 5 b), 5 c)</p>	<p>Vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování sociální služby. Popis struktury a kompetencí klíčových pracovníků vyplývající z požadavku kritéria 5d).</p>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb
Formulář č. 5
Příklady otázek k hodnocení standardů kvality sociálních služeb používaných pro vedení rozhovoru s respondentem - uživatelem

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 1	Cíle a zásady poskytovaných služeb	Resp. zná cíle služby, kterou využívá/ví v čem ho služba může podpořit;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proč sem docházíte? ▪ S čím vám tady pomáhají? V čem vás podporují? ▪ Co tu pro vás dělají? ▪ V čem vám zaměstnanci (tety, sestřičky – použijí označení na které je uživatel zvyklý) pomáhají? ▪ Proč (na co) je potřebujete? ▪ Jak ji teď využíváte? ▪ Co byste bez nich nemohl? ▪ V čem Vás nejvíc podporují? ▪ Jaký je rozdíl mezi tím, když jste službu neměl a když ji teď máte?
		Může uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co tu děláte celý den? ▪ Co děláte ráno? V kolik vstáváte? Co si oblékáte? Co nosíte rád? ▪ Co děláte sám? ▪ Když něco chcete (jít ven, na pivo, koupit si zákusek, sledovat svůj oblíbený pořad v TV...) – co uděláte? Jak to uděláte? Co je potřeba, abyste mohl? ▪ Kdo se zajímá: <ul style="list-style-type: none"> - co chcete? - co Vás baví? - jestli to tak chcete? ▪ Co je dobré a co by mohlo být jinak? ▪ Co se děje když zavoláte na... (sestru, personál)?
		Resp. není vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním služby.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jak Vám tu pracovníci říkají? ▪ Jak se na službu dívají lidé z okolí? Vědí, že jste odtud? Že sem chodíte? ▪ Jak poznají pracovníci, že je oblečení vaše? (když např. i perou - značky) ▪ S kým chodíte na procházky? S kým k lékaři, do obchodu?
Standard číslo 2	Ochrana práv uživatelů	Resp. zná svoje práva;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co si představíte, když se mluví o právech? ▪ Co všechno můžete udělat, aniž byste se musel zeptat? ▪ Je tady něco zakázáno? ▪ Můžete se rozhodnout podle svého (uvést příklad)?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
		Ví, kde jsou jeho práva uvedena (název pravidel, metodiky);	Jsou vaše práva, o kterých jsme si teď povídali, někde napsaná? Je někde napsané, co smíte a co nesmíte? Můžete mi ukázat, kde to je napsané?
		Práva respondenta jsou v rámci poskytovaných služeb naplňována.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zamykáte si pokoj, skříň? ▪ Máte občanský průkaz? Kde ho máte uložený? ▪ Máte nějaké místo, skříňku, kam můžete pouze Vy? ▪ Když se myjete, koupete, jste na toaletě, je tam někdo s vámi? ▪ Máte zde své oblíbené místo, kam rád chodíte? ▪ Chodíte tam sám nebo s někým? Můžeme se tam spolu podívat?
Standard číslo 3	Jednání se zájemcem o službu	Resp. byl před nástupem do služby informován o způsobu poskytování služeb;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Než jste sem přišel, věděl jste, jak to tu vypadá? Jak tu lidem pomáhají? ▪ Jak jste se dozvěděl, co se tu bude dít? ▪ Kdo Vám řekl, jak to tady bude fungovat? ▪ Kdo Vám řekl, co můžete čekat? ▪ Odkud jste se o službě dozvěděl? ▪ Byl jste se tu podívat, než jste sem nastoupil?
		Právech, povinnostech a možnostech;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co Vám řekl zaměstnanec, než jste se sem nastěhoval (např. jak to tady chodí, kdy se vstává, kdy je snídaně...)? ▪ Jakou pomoc Vám nabídl? ▪ Jak víte, co tu můžete/nemůžete dělat, dodržovat za pravidla? Kdy jste se to dozvěděl?
		Informace byly srozumitelné a poskytnuté v dostatečném rozsahu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co jste se dozvěděl o té službě? Rozuměl jste tomu? ▪ Překvapilo Vás něco, když jste sem přišel?
		Dostatečný prostor pro vyjádření očekávání a jeho osobních cílů	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Na co se vás ptali, než jste tu začal bydlet/ sem začal chodit pravidelně? ▪ Je tady to, co potřebujete? ▪ Bavili jste se o tom, co byste chtěl/ přál si? ▪ Jak jste vysvětlil, v čem potřebujete pomoci, co se Vám nedaří a co Vás zmáhá?
Standard číslo 4	Smlouva o poskytování služeb	Resp. má uzavřenou smlouvu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je někde napsané, co pro Vás bude služba dělat? ▪ Byl jste u toho, když smlouvu ... (maminka, opatrovník) podepisovali?
		Zná její obsah, rozumí mu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Víte, co tam je uvedeno? ▪ Na čem jste se dohodli?
		Zná výši úhrady za službu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Platíte něco za služby? ▪ Víte, kolik platíte za služby tady? ▪ Máte někde napsané, kolik a za co se tady platí?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
		Má smlouvu k dispozici a může průběžně kontrolovat naplňování jejích podmínek.	<ul style="list-style-type: none"> Máte tu smlouvu, o které jsme teď mluvili, u sebe? Díváte se do ní někdy? Potřebujete ji?
Standard číslo 5	Individuální plánování průběhu sociální služby	Resp. má cíl (přání), které mu služba pomáhá naplnit;	<ul style="list-style-type: none"> Co Vás tady těší? Zlobí vás něco? Vidím, že máte rád ... (hudbu, sport, malování...). Chodíte (tancovat, sportovat, dívat se na ...)? Povídáte si o tom s ...?
		Má vypracovaný individuální plán;	<ul style="list-style-type: none"> S kým si povídáte o tom, co byste chtěl? Ví o tom někdo? Je to někde zapsáno, aby se nezapomnělo?
		Ví, kdo je jeho klíčovým zaměstnancem;	<ul style="list-style-type: none"> Když potřebujete pomoci, poradit na koho se obrátíte, (nebo kdo vám pomůže)? Na koho se obrátíte, když máte nějaký problém? Kdo Vám nejvíc radí? S kým (myšleno ze zaměstnanců) si nejraději povídáte? Kdo ze zaměstnanců za Vámi nejčastěji chodí?
		Své cíle (přání) může měnit;	<ul style="list-style-type: none"> Co když se vám nechce něco dělat, co je v programu? Řeknete to někomu? Komu? A můžete dělat něco jiného? Co kdybyste se třeba rozhodl, že to přání, o kterém jsme se teď bavili, už vlastně nechcete? Prostě by Vás to přestalo zajímat. Co by se stalo?
		Pravidelně je se zaměstnancem vyhodnocuje.	<ul style="list-style-type: none"> Přání máte zapsaná. Díváte se na ně někdy s ... a kontrolujete, jestli jste na něco nezapomněli? Nebo jestli už se Vám přání vyplnilo? Říkáte si s ... kam jste pokročil a co všechno je potřeba udělat?
Standard číslo 6	Dokumentace o poskytování sociální služby	Ví, jaké informace o něm služba shromažďuje;	<ul style="list-style-type: none"> Víte, zda si pracovníci někde píšou, jak a v čem Vám pomáhají? Zapisují si pracovníci, co si přejete, jaké máte připomínky, co se Vám líbí?
		Ví, kde jsou uloženy a zda k nim má přístup;	<ul style="list-style-type: none"> Kde to je uložené? Viděl jste to již někdy? Zajímá Vás to? Můžete se na to podívat? Komu si řeknete, aby Vám to ukázal? Kdo další to může vidět?
		Zná pravidla anonymní evidence;	<ul style="list-style-type: none"> Můžete sem přijít a neřct své jméno?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb	Zná pravidla pro podávání a vyřizování stížností a rozumí jim;	<ul style="list-style-type: none"> Kdyby se vám něco nelíbilo, komu byste to řekli? Jak by to udělal kolega/kamarád/ spolubydlící?
		Ví, jakou formou si může stěžovat;	<ul style="list-style-type: none"> Kdybyste to nechtěl říkat, jde to udělat jinak?
		Ví, na koho se může v případě stížnosti obrátit;	<ul style="list-style-type: none"> Komu povíte, „mně se to nelíbí“?
		Pro podání a vyřizování stížnosti si může zvolit zástupce;	<ul style="list-style-type: none"> Mohla by to za vás říct ... (maminka, bratr, dcera, spolubydlící ...)?
		Ví o možnosti obrátit se na nezávislou instituci.	<ul style="list-style-type: none"> Můžete o své nespokojenosti říct někomu, kdo zde nepracuje? Můžete svou stížnost napsat i jinam, než řediteli? Kam?
Standard číslo 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	Může využívat veřejné služby a poskytovatel ho podporuje k zapojení do běžného života;	<ul style="list-style-type: none"> Jezdíte někdy autobusem (vlakem)? Kdo zajistí jízdenku? Kam jezdíte sám, s kamarádem? Chodíte nakupovat do místních prodejen? Sám si vybíráte nákup? Jak často chodíte nakupovat (každý týden, měsíc ...)? Kam chodíte do kina nebo do divadla? Zajímá vás sport? Byl jste se podívat třeba na hokej nebo fotbal? Chodíte rád plavat? Chodíte tu do restaurace? Chodíte s přáteli na pivo nebo na kávu? Navštěvujete knihovnu kadeřníka, pedikérku, poštu, videopůjčovnu nebo je to ve službě? Chodíte k lékaři, nebo on chodí za Vámi? Chodíte nebo jezdíte někam do práce? Jak do práce jezdíte? Dostáváte plat? Jaké je to v práci?
		Při naplňování jeho osobního cíle (přání) mu poskytovatel zprostředkovává pomoc jiných odborníků a institucí;	<ul style="list-style-type: none"> Byl jste někdy na obecním úřadu? Někdo Vás doprovázel? Co jste tam zařizoval? Kromě platu/důchodu dostáváte ještě jiné peníze? Například z obecního úřadu nebo z úřadu práce? Byl jste na úřadu práce? Chodíte k lékaři odborníkovi (např. ortoped, logoped, neurolog, oční lékař, zubní lékař)? Kde to je? Jak se tam dostanete?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
		Je podporován v kontaktech s rodinou a v dalších přirozených sociálních kontaktech.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kdo k vám může přijít na návštěvu? ▪ Jak dlouho může být u Vás na návštěvě? ▪ Může tu přespát? ▪ Kdy můžete být spolu s kamarádem, partnerkou? Máte společný pokoj? ▪ Jak Vám pomohou pracovníci, když chcete navštívit příbuzné (rodiče, kamarády)?
Standard číslo 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	Služba je dostupná resp. v době, kdy ji potřebuje;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Když potřebujete pomoc, kdo Vám někdo pomůže? Např. večer, v noci, v sobotu, v neděli? Stane se, že to někdy nejde? (aby vám někdo pomohl?) ▪ Vyhovuje Vám otevírací doba? ▪ Dá se domluvit i návštěva mimo provozní hodiny? ▪ Máte kontakt na někoho, kdo by vám pomohl mimo provozní hodiny? ▪ Kdy nejčastěji službu potřebujete?
		Služba je resp. místně dostupná, a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vyhovuje Vám místo, kde je služba umístěna? ▪ Jak daleko to máte do centra, domů? ▪ Jak daleko musíte do služby cestovat? ▪ Jak cestujete v zimě? ▪ Jak daleko to máte na nákup, do knihovny, na úřad, do restaurace? ▪ Dá se tady v okolí někam jít – za kulturou, zábavou? ▪ Jak daleko bydlí Vaše rodina? ▪ Máte tady v okolí přátele? ▪ Kam tu v okolí nejčastěji chodíte?
		Umístění služby chrání resp. před stigmatizací.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co se o službě říká ve městě?
Standard číslo 13	Prostředí a podmínky	Resp. může využívat všechny pomůcky a prostředky, které potřebuje k naplnění jeho osobního cíle;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaké pomůcky potřebujete k tomu, abyste mohl žít podobně jako dřív? ▪ Máte je tu k dispozici? ▪ Víte, kde je sehnat?
		Resp. vnímá prostředí jako důstojné, splňující hygienické podmínky.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jak se tu cítíte? Co se vám tu líbí? ▪ Kdy se tu uklízí? Kdo Vám uklízí?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 14	Nouzové a havarijní situace	Ví, k jakým nouzovým a havarijním situacím může v souvislosti s využíváním služeb dojít;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mluvili jste o tom, jaké mimořádné situace by tady mohly nastat? ▪ Už se to tu někdy stalo?
		Ví, jak se má v těchto situacích zachovat a na koho se má obrátit.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co byste v té situaci dělal? Koho byste zavolal, požádal o pomoc? ▪ Jak byste někoho zavolal? ▪ Víte, kde je nouzový východ, hasicí přístroj? ▪ Kdo by se o Vás v takové situaci postaral? Jak by to probíhalo?
Standard číslo 15	Zvyšování kvality sociální služby	Resp. ví, jakým způsobem poskytovatel zjišťuje jeho spokojenost s kvalitou služby, může se ke kvalitě služby vyjádřit;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ptá se Vás někdo, jak se vám tady líbí? ▪ Změní se něco, když to chcete jinak?
		Resp. je seznamován s výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ptají se vás, i dalších lidí, tady v ... jak jste zde spokojeni?
		Ví, jak se změnila kvalita služby na základě stížnosti.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stěžoval si někdo, že s něčím není spokojený? Změnilo se pak něco?