

Vyhodnocení inspekcí poskytování sociálních služeb 1. pololetí roku 2010

Inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen inspekce) byly prováděny dle §§ 97 až 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v období od ledna do června 2010, číslo pověření: 1/SZ/2010 až 14/SZ/2010.

Počet provedených inspekcí celkem: 14 inspekcí

Typ inspekce:

| Typ inspekce | kontrola celkové úrovně | následné inspekce | inspekce na základě podnětu či stížnosti |
|---------------|-------------------------|-------------------|--|
| Celkový počet | 14 | 0 | 0 |

Délka trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb byla ve všech případech 3 dny.

Počet inspekcí dle druhu služby:

- 2 x pečovatelská služba
- 2 x domovy se zvláštním režimem
- 2 x chráněné bydlení
- 2 x azylové domy
- 2 x domy na půl cesty
- 2 x nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- 2 x sociálně terapeutické dílny

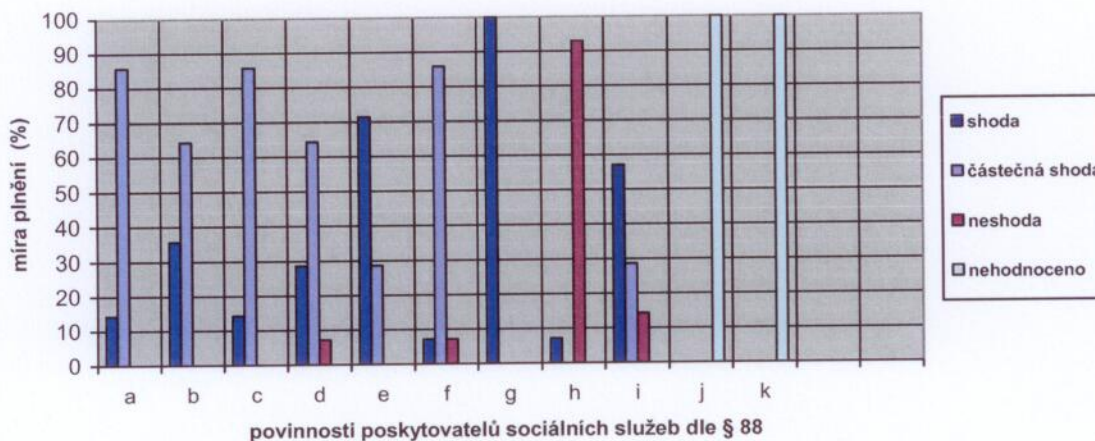
POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (§§ 88 a 89)

Zjištění míry plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88:

| Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb | | Shoda | Částečná shoda | Neshoda | Nehodnoceno |
|--|--|-------|----------------|---------|-------------|
| § 88 odst. a | Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. | 2 | 12 | 0 | 0 |
| § 88 odst. b | Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným. | 5 | 9 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|--------------|---|----|----|----|----|
| § 88 odst. c | Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby. | 2 | 12 | 0 | 0 |
| § 88 odst. d | Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby. | 4 | 9 | 1 | 0 |
| § 88 odst. e | Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby. | 10 | 4 | 0 | 0 |
| § 88 odst. f | Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců. | 1 | 12 | 1 | 0 |
| § 88 odst. g | Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b). | 14 | 0 | 0 | 0 |
| § 88 odst. h | Dodržovat standardy kvality sociálních služeb. | 1 | 0 | 13 | 0 |
| § 88 odst. i | Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3. | 8 | 4 | 2 | 0 |
| § 88 odst. j | V případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření. | 0 | 0 | 0 | 14 |
| § 88 odst. k | Neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí. | 0 | 0 | 0 | 14 |

Grafické znázornění míry plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88



Graf znázorňuje průměrnou míru plnění jednotlivých povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88 ve sledovaném období, např. povinnost dle § 88 odst. i) byla hodnocena shodou v 57,1% případů, částečnou shodou v 28,6% případů a neshodou v 14,3% případů.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb se vyskytovaly v oblasti plánování průběhu poskytování sociální služby a dodržování standardů kvality sociálních služeb.

Zjištění míry plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 89 (opatření omezující pohyb osob):

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb dle § 89 byly hodnoceny pouze u 2 poskytovatelů sociálních služeb (opatření omezující pohyb osob bylo hodnoceno u sociálních služeb, kde je jejich použití relevantní, v tomto případě u pobytových sociálních služeb).

Drobné nedostatky byly zjištěny v plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 89

- odst. 4 (předcházení situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob),
- odst. 5 (informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce),
- odst. 6 (vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob).

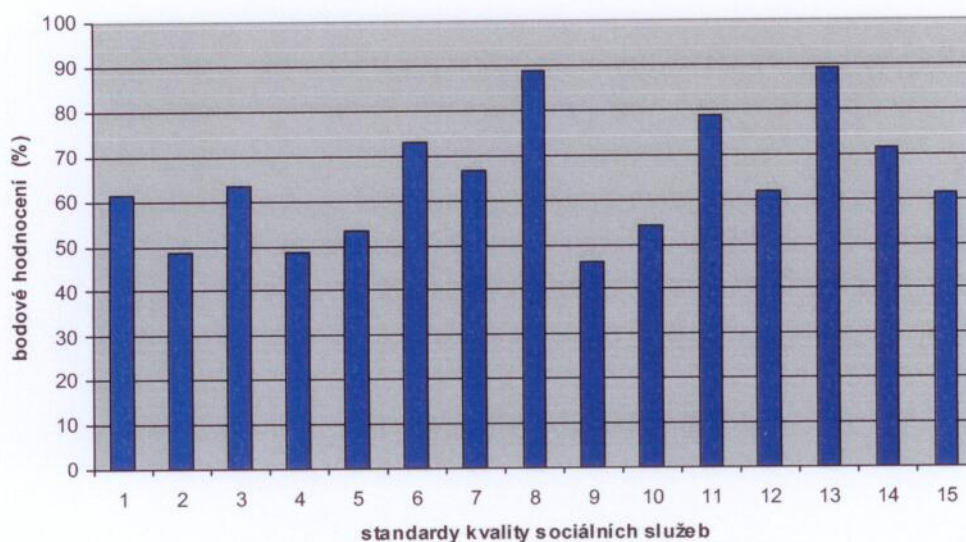
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Celkový průměrný počet dosažených bodů (z maxima 144 bodů) činí 90 bodů, tj. 62,50 %

Zjištění míry plnění standardů kvality sociálních služeb:

| číslo standardu | znění standardu | maximální bodové hodnocení standardu | průměr bodového hodnocení standardu |
|-----------------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb | 12 | 7,36 |
| 2 | Ochrana práv osob | 9 | 4,36 |
| 3 | Jednání se zájemcem o sociální službu | 9 | 5,71 |
| 4 | Smlouva o poskytování sociální služby | 9 | 4,36 |
| 5 | Individuální plánování průběhu sociální služby | 15 | 8,00 |
| 6 | Dokumentace o poskytování sociální služby | 9 | 6,57 |
| 7 | Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby | 12 | 8,00 |
| 8 | Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje | 9 | 8,00 |
| 9 | Personální a organizační zajištění sociální služby | 12 | 5,57 |
| 10 | Profesní rozvoj zaměstnanců | 15 | 8,14 |
| 11 | Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby | 3 | 2,36 |
| 12 | Informovanost o poskytované sociální službě | 3 | 1,86 |
| 13 | Prostředí a podmínky | 6 | 5,36 |
| 14 | Nouzové a havarijní situace | 9 | 6,43 |
| 15 | Zvyšování kvality sociálních služeb | 12 | 7,36 |

**Grafické znázornění míry plnění
standardů kvality sociálních služeb**



Graf znázorňuje průměrné bodové hodnocení jednotlivých standardů kvality sociálních služeb u poskytovatelů sociálních služeb ve sledovaném období, např. u standardu č. 1 poskytovatelé za 1. pololetí roku 2010 průměrně dosáhli 7,36 bodu z 12 možných, tj. průměrné hodnocení tohoto standardu je 61,3%.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění standardů kvality sociálních služeb se vyskytovaly v oblastech ochrany práv osob, uzavírání smluv o poskytování sociální služby a personálního a organizačního zajištění sociální služby.

Vyhodnocení míry uložených opatření:

Opatření byla uložena pouze u zásadních kritérií, které jsou hodnoceny body 0 a 1.

| Číslo zásadního kritéria | Znění kritéria | Počet inspekcí, kdy bylo uloženo opatření |
|--------------------------|--|---|
| 1. a | 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. | 9 |
| 1. b | Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální | 1 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| | službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. | |
| 1. c | Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje. | 10 |
| 2. a | 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. | 10 |
| 2. b | Poskytovatel má písemně zpracována 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. | 11 |
| 3. a | Poskytovatel má písemně zpracována pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. | 7 |
| 3. b | 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. | 8 |
| 4. a | Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. | 10 |
| 5. a | Poskytovatel má písemně zpracována pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. | 9 |
| 5. b | Poskytovatel plánuje společně s osobou poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. | 8 |
| 5. c | Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle. | 11 |
| 5. d | Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance. | 5 |
| 6. a | Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. | 12 |
| 7. a | Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. | 3 |
| 7. b | Poskytovatel informuje osoby 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. | 3 |
| 8. a | Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat. | 1 |
| 9. a | Poskytovatel má písemně stanovenou a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována. | 6 |

Z uvedeného vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění zásadních kritérií se vyskytovaly v oblasti vedení dokumentace o uživatelích, v oblasti průběžného hodnocení naplňování osobních cílů uživatelů a v oblasti střetů zájmů poskytovatele a uživatelů.

Splnění standardů kvality sociálních služeb:

Standardy kvality sociálních služeb splnil 1 poskytovatel sociálních služeb – dle § 38 odst. 3 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, splňuje standardy kvality sociálních služeb **dobře**.

Poskytovatel sociálních služeb splňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže všechna kritéria, označená v příloze č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, jako zásadní (17 kritérií), jsou hodnocena minimálně 2 body a celkový počet bodů je vyšší, nežli 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout (144 bodů).

Řízení o námitkách:

Písemné námitky proti inspekční zprávě nebyly podány.

Správní delikty:

Správního deliktu se dopustily 2 kontrolované osoby a ve správním řízení jim byla uložena pokuta.

Závěr:

Nejčastější nedostatky se objevují ve standardech č. 2, 4 a 9. Tyto výsledky nelze zcela zobecnit vzhledem k nepoměru celkového počtu provedených inspekcí a celkového počtu registrovaných služeb.

Následné inspekce nebyly v 1. pololetí roku 2010 plánovány, inspekce na základě podnětu či stížnosti se neuskutečnily, neboť Krajský úřad žádný podnět či stížnost neobdržel.

Celkový průměrný počet dosažených bodů v 1. pololetí roku 2010 činí 90 bodů, tj. 62,50%, zatímco v 1. pololetí roku 2009 činil 81 bodů, tj. 56,25%. V průměru tedy došlo k mírnému nárůstu celkového počtu dosažených bodů, což lze považovat za pozitivní posun v kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Dne: 30. 07. 2010

Předkládá: Ing. Jitka Pémová
vedoucí oddělení
sociálně-zdravotní péče

Schválil: Ing. Petr Severa
vedoucí odboru sociálních
věcí a zdravotnictví,
vedoucí kontrolního pracoviště

Podpis:



Podpis:

