

# Vyhodnocení inspekcí poskytování sociálních služeb

## 2. 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 (dále jen zákon o sociálních službách), v období od července do prosince 2010, číslo pověření: 15/SZ/2010 až 28/SZ/2010.

**Počet provedených inspekcí celkem:** 14

**Typ inspekce:**

Typ inspekce	inspekce v plném rozsahu	následné inspekce	inspekce na základě podnětu či stížnosti
Celkový počet	12	2	0

**Délka trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb:**

1x dvoudenní  
13x třídní

**Počet inspekcí dle druhu služby:**

2x osobní asistence  
2x sociální rehabilitace  
2x odborné sociální poradenství  
3x azylové domy  
2x domovy se zvláštním režimem  
2x nízkoprahová denní centra  
1x domovy pro seniory

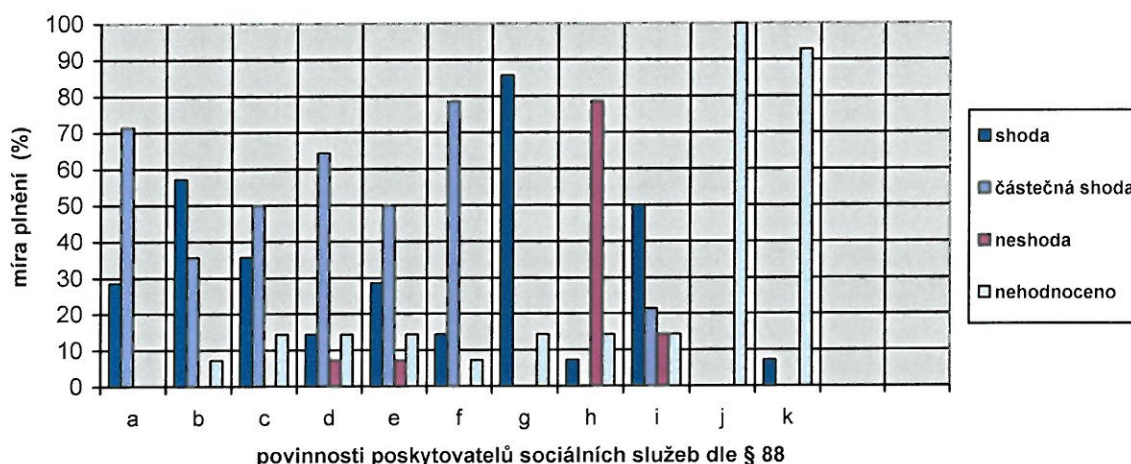
### POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (§§ 88 a 89)

**Zjištění míry plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88:**

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb		Shoda	Částečná shoda	Neshoda	Nehodnoceno
§ 88 písm. 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.	4	10	0	0
§ 88 písm. 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.	8	5	0	1

§ 88 písm. 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.	5	7	0	2
§ 88 písm. d)	Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.	2	9	1	2
§ 88 písm. 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.	4	7	1	2
§ 88 písm. 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.	2	11	0	1
§ 88 písm. 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).	12	0	0	2
§ 88 písm. h)	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.	1	0	11	2
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	7	3	2	2
§ 88 písm. 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 písm. 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.	1	0	0	13

### 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 písm. i) byla hodnocena shodou v 50 % případů, částečnou shodou v 21,43 % případů a neshodou v 14,29 % případů.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky (tj. hodnoceno „neshodou“) při plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb se vyskytovaly v oblasti dodržování standardů kvality sociálních služeb – písm. h) a v oblasti uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby – písm. i).

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

Opatření omezující pohyb nebylo u žádného z kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb použito.

### Vyhodnocení míry uložených opatření:

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb		Počet inspekcí, kdy bylo uloženo opatření
§ 88 písm. 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.	0
§ 88 písm. 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.	0
§ 88 písm. 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.	1
§ 88 písm. d)	Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.	1
§ 88 písm. 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.	1
§ 88 písm. 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.	0
§ 88 písm. 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).	0
§ 88 písm. h)	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.	11
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	2
§ 88 písm. j)	V případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření.	0
§ 88 písm. 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

## STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

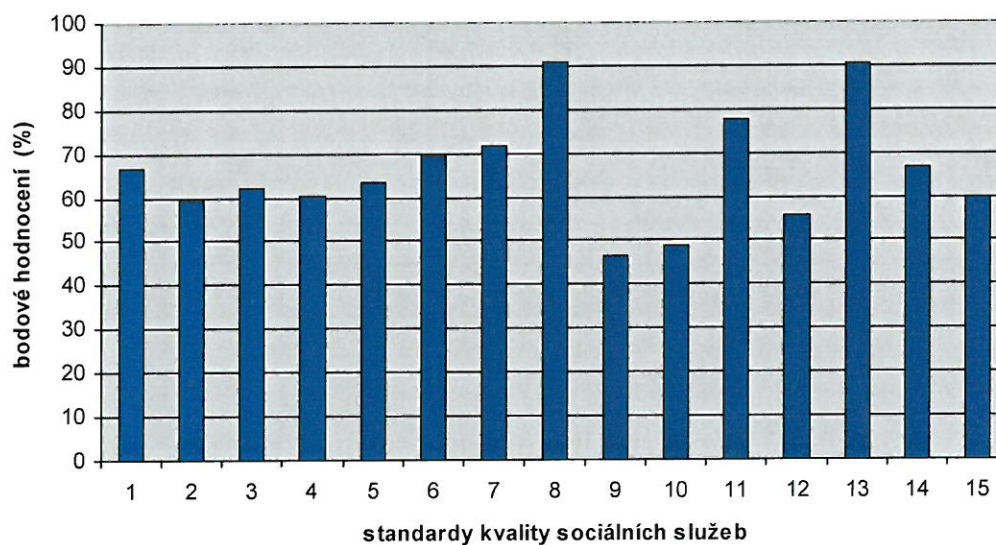
Následující vyhodnocení se týká pouze inspekci provedených v plném rozsahu.

Celkový průměrný počet dosažených bodů (z maxima 144 bodů) činí 92,33 bodů, tj. 64,12 %.

**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	8,00
2	Ochrana práv osob	9	5,33
3	Jednání se zájemcem o sociální službu	9	5,58
4	Smlouva o poskytování sociální služby	9	5,42
5	Individuální plánování průběhu sociální služby	15	9,50
6	Dokumentace o poskytování sociální služby	9	6,25
7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	12	8,58
8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	9	8,17
9	Personální a organizační zajištění sociální služby	12	5,58
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	15	7,33
11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	3	2,33
12	Informovanost o poskytované sociální službě	3	1,67
13	Prostředí a podmínky	6	5,42
14	Nouzové a havarijní situace	9	6,00
15	Zvyšování kvality sociálních služeb	12	7,17

**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 2. pololetí roku 2010 průměrně dosáhli 8 bodů z 12 možných, tj. průměrné hodnocení tohoto standardu je 66,67 %.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění standardů kvality sociálních služeb se vyskytovaly v oblastech personálního a organizačního zajištění sociální služby, profesního rozvoje zaměstnanců a informovanosti o poskytování sociální služby.

**Vyhodnocení míry uložených opatření:**

Opatření byla uložena pouze u zásadních kritérií, která jsou hodnocena 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.	7
1. b	Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.	0
1. c	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.	10

<b>2. a</b>	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.	<b>7</b>
<b>2. b</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.	<b>5</b>
<b>3. a</b>	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.	<b>6</b>
<b>3. b</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.	<b>3</b>
<b>4. a</b>	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.	<b>9</b>
<b>5. a</b>	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.	<b>9</b>
<b>5. b</b>	Poskytovatel plánuje společně s osobou poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.	<b>5</b>
<b>5. c</b>	Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.	<b>7</b>
<b>5. d</b>	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.	<b>3</b>
<b>6. a</b>	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.	<b>6</b>
<b>7. a</b>	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.	<b>5</b>
<b>7. b</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.	<b>2</b>
<b>8. a</b>	Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.	<b>0</b>
<b>9. a</b>	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.	<b>7</b>

Z uvedeného vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění zásadních kritérií se vyskytovaly v oblasti písemného zpracování pracovních postupů zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, v oblasti písemně zpracovaných pravidel pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a v oblasti písemně zpracovaných pravidel, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby.

#### **Splnění standardů kvality sociálních služeb:**

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

*Poskytovatel sociálních služeb splňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže všechna kritéria, označená v příloze č. 2 vyhlášky č. 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 než 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout (144 bodů).*

#### **Řízení o námitkách:**

Písemné námitky proti inspekční zprávě byly podány v jednom případě. Námitky proti inspekční zprávě nebyly rozhodnutím ředitele krajského úřadu uznány za důvodné.

#### **Správní delikty:**

Správního deliktu se dopustily 3 kontrolované osoby a ve správním řízení jim byla uložena pokuta.

#### **Závěr:**

Nejčastější povinností, která nebyla splněna, je povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb – § 88 písm. h), přičemž nejčastější nedostatky se objevují ve standardech č. 9, 10 a 12.


Ve 2. pololetí roku 2010 byl při hodnocení standardů celkový průměrný počet dosažených bodů 92,33, tj. 64,12 %, zatímco v 1. pololetí roku 2010 činil 90 bodů, tj. 62,50 %. Při srovnání těchto dvou sledovaných období nedošlo prakticky k žádnému výraznému posunu v kvalitě poskytovaných sociálních služeb.


Následné inspekce ve 2. pololetí roku 2010 se uskutečnily u dvou poskytovatelů, přičemž pouze v jednom případě byly nedostatky odstraněny.

Inspekce na základě podnětu či stížnosti se neuskutečnily.

Dne: 31. 01. 2011

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

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

Podpis: 

Podpis: