

Vyhodnocení inspekci poskytování sociálních služeb

1. pololetí roku 2011

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 ledna do června 2011, číslo pověření: 1/SZ/2011 až 15/SZ/2011.

Počet provedených inspekci celkem: 15

Typ inspekce:

Typ inspekce	inspekce v plném rozsahu	následné inspekce	inspekce na základě podnětu či stížnosti
Celkový počet	15	0	0

Délka trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb:

15x třídní

Počet inspekci dle druhu služby:

2x sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
2x sociálně aktivizační služby pro seniory osoby se zdravotním postižením
2x odborné sociální poradenství
2x nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
2x domovy se zvláštním režimem
2x domovy pro seniory
1x pečovatelská služba
1x terénní programy
1x kontaktní centra

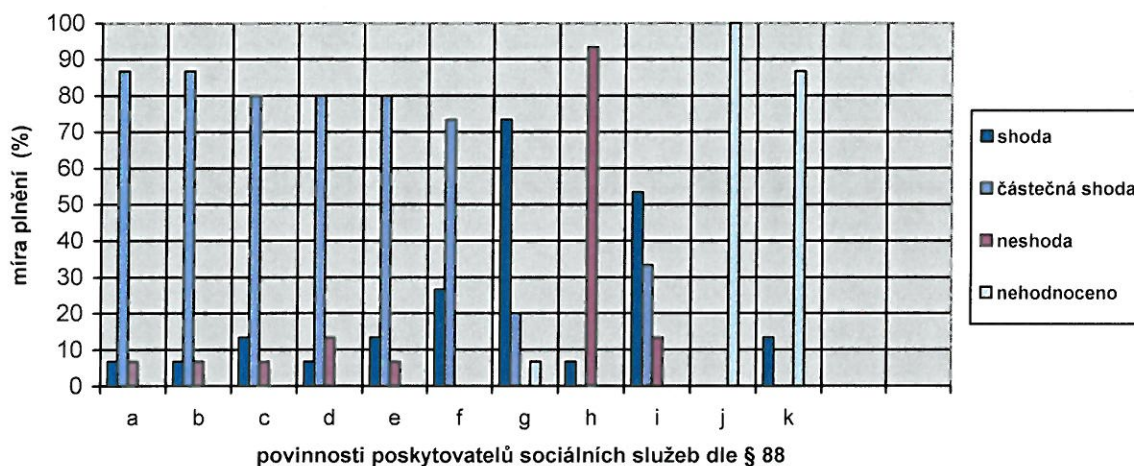
POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (§§ 88 a 89)

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.	1	13	1	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.	1	13	1	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.	2	12	1	0
§ 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	12	2	0
§ 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.	2	12	1	0
§ 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.	4	11	0	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).	11	3	0	1
§ 88 písm. h)	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.	1	0	14	0
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	8	5	2	0
§ 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	15
§ 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.	2	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 53,33 % případů, částečnou shodou v 33,33 % případů a neshodou v 13,33 % 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).

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

Opatření omezující pohyb bylo použito a tedy hodnoceno pouze u jednoho z kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb, nedostatky byly zjištěny v povinnostech dle odstavců č. 3 – zvolit vždy nejmírnější opatření; 4 – předcházet situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření; 6 – vést evidenci případů použití opatření ve stanoveném rozsahu a 7 – ve stanoveném termínu oznámit registrujícímu orgánu použití opatření. Plnění povinností dle odstavců č. 3 a 6 bylo hodnoceno „částečnou shodou“ a dle odstavců č. 4 a 7 „neshodou“.

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.	1
§ 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.	3
§ 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.	14
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	3
§ 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

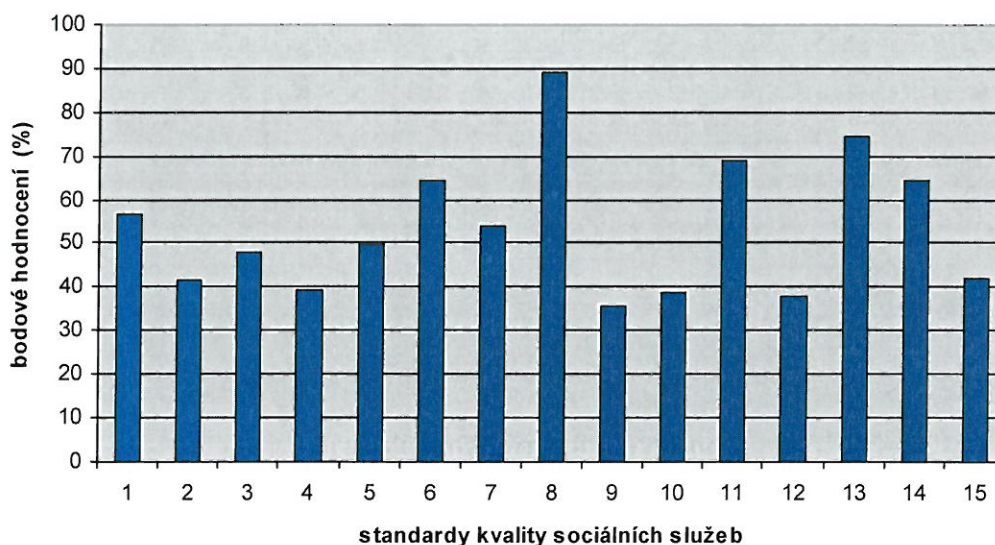
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Celkový průměrný počet dosažených bodů (z maxima 144 bodů) činí 74,73 bodů, tj. 51,90 %.

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	6,80
2	Ochrana práv osob	9	3,73
3	Jednání se zájemcem o sociální službu	9	4,33
4	Smlouva o poskytování sociální služby	9	3,53
5	Individuální plánování průběhu sociální služby	15	7,47
6	Dokumentace o poskytování sociální služby	9	5,80
7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	12	6,47
8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	9	8,00
9	Personální a organizační zajištění sociální služby	12	4,27
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	15	5,80
11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	3	2,07
12	Informovanost o poskytované sociální službě	3	1,13
13	Prostředí a podmínky	6	4,47
14	Nouzové a havarijní situace	9	5,80
15	Zvyšování kvality sociálních služeb	12	5,07

**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 2011 průměrně dosáhli 6,80 bodů z 12 možných, tj. průměrné hodnocení tohoto standardu je 56,67 %.

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, informovanosti o poskytování sociální služby a uzavírání smluv.

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.	14
1. b	Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.	1
1. c	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.	14

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.	12
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.	11
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.	14
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.	14
5. b	Poskytovatel plánuje společně s osobou poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.	10
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.	4
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.	11
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.	10
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.	7
8. a	Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.	2
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.	11

Z uvedeného vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění zásadních kritérií se vyskytovaly v oblasti písemného definování a zveřejnění poslání, cílů a zásad poskytované sociální služby, dále písemného zpracování pracovních postupů zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, dále v oblasti písemného zpracování pravidel pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a 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, splnil 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 nebyly podány.

Správní delikty:

Správního deliktu se dopustili 3 kontrolovaní poskytovatelé a ve správním řízení jim byla uložena pokuta. U dalších 2 poskytovatelů bude správní řízení zahájeno.

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.

V 1. pololetí roku 2011 byl při hodnocení standardů celkový průměrný počet dosažených bodů 74,73, tj. 51,90 %, zatímco v 2. pololetí roku 2010 činil 92,33 bodů, tj. 64,12 %. Při srovnání těchto dvou sledovaných období došlo k negativnímu posunu ve výsledcích inspekce poskytovaných sociálních služeb.

Následné inspekce a inspekce na základě podnětu či stížnosti se v 1. pololetí roku 2011 neuskutečnily.

Dne: 25. 07. 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:

