

## Vyhodnocení inspekcí poskytování sociálních služeb 2. pololetí roku 2011

**Inspekce poskytování sociálních služeb** (dále jen inspekce) byly prováděny dle § 97 až § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), v období od července do prosince 2011, číslo pověření: 16/SZ/2011 až 25/SZ/2011. **Počet provedených inspekcí celkem: 10**

### Typ inspekce:

Typ inspekce	inspekce v plném rozsahu	následné inspekce	inspekce na základě podnětu či stížnosti
Celkový počet	4	6	0

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

1x dvoudenní

9x třídní

### Počet inspekcí dle druhu služby:

1x osobní asistence

1x pečovatelská služba

1x denní stacionáře

1x domovy pro seniory

1x domovy se zvláštním režimem

1x chráněné bydlení

1x nízkoprahová denní centra

1x nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

1x terénní programy

1x sociální rehabilitace

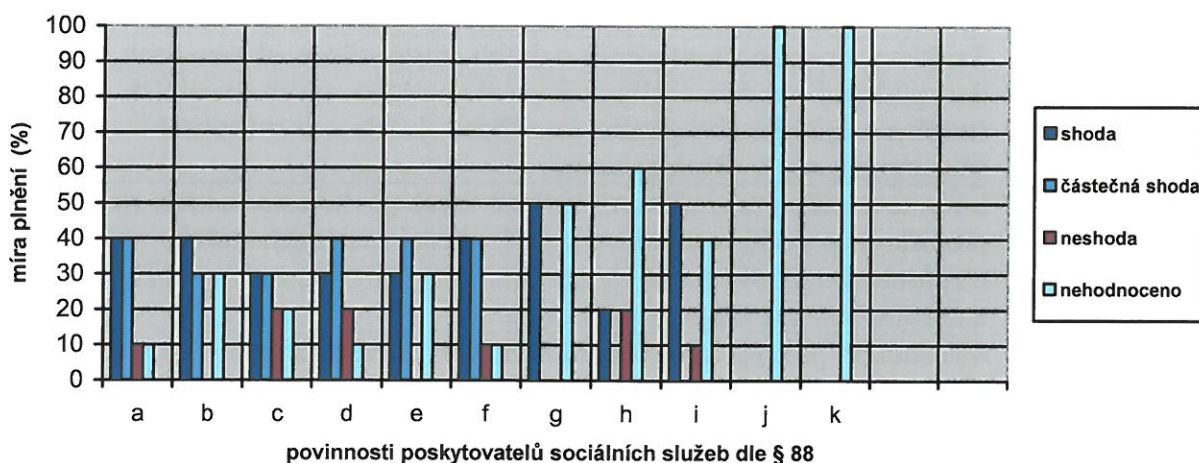
### POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (§ 88 a § 89)

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

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb		Shoda	Částečná shoda	Neshoda	Nehodnoceno
<b>§ 88 písm. a)</b>	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	4	1	1
<b>§ 88 písm. b)</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.	4	3	0	3

§ 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.	3	3	2	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.	3	4	2	1
§ 88 písm. e)	Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úrovni služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.	3	4	0	3
§ 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	4	1	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).	5	0	0	5
§ 88 písm. h)	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.	2	0	2	6
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	5	0	1	4
§ 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	10
§ 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	0	0	10

### Grafické znázornění míry plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88



Graf znázorňuje průměrnou míru plnění jednotlivých povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88 zákona o sociálních službách ve sledovaném období, např. povinnost dle § 88 písm. d) tohoto zákona byla hodnocena shodou ve 30 % případů, částečnou shodou ve 40 % případů, neshodou ve 20 % případů a v 10 % případů povinnost nebyla hodnocena.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky (tj. hodnoceno „neshodou“) při plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb se vyskytovaly v oblasti vytváření podmínek, které umožní uživatelům sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby – písm. c), dále v oblasti zpracování pro všechny osoby srozumitelných vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění jejich oprávněných zájmů – písm. d) a v oblasti dodržování standardů kvality sociálních služeb – písm. h).

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

Opatření omezující pohyb nebylo použito u žádného z kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb, a tedy nebylo v rámci inspekce hodnoceno.

**Vyhodnocení míry uložených opatření:**

<b>Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb</b>		<b>Počet inspekcí, kdy bylo uloženo opatření</b>
<b>§ 88 písm. a)</b>	Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.	<b>1</b>
<b>§ 88 písm. b)</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.	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. c)</b>	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.	<b>1</b>
<b>§ 88 písm. d)</b>	Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.	<b>1</b>
<b>§ 88 písm. e)</b>	Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. f)</b>	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.	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. g)</b>	Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b).	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. h)</b>	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.	<b>2</b>
<b>§ 88 písm. i)</b>	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. j)</b>	V případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření.	<b>0</b>
<b>§ 88 písm. k)</b>	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.	<b>0</b>

## STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

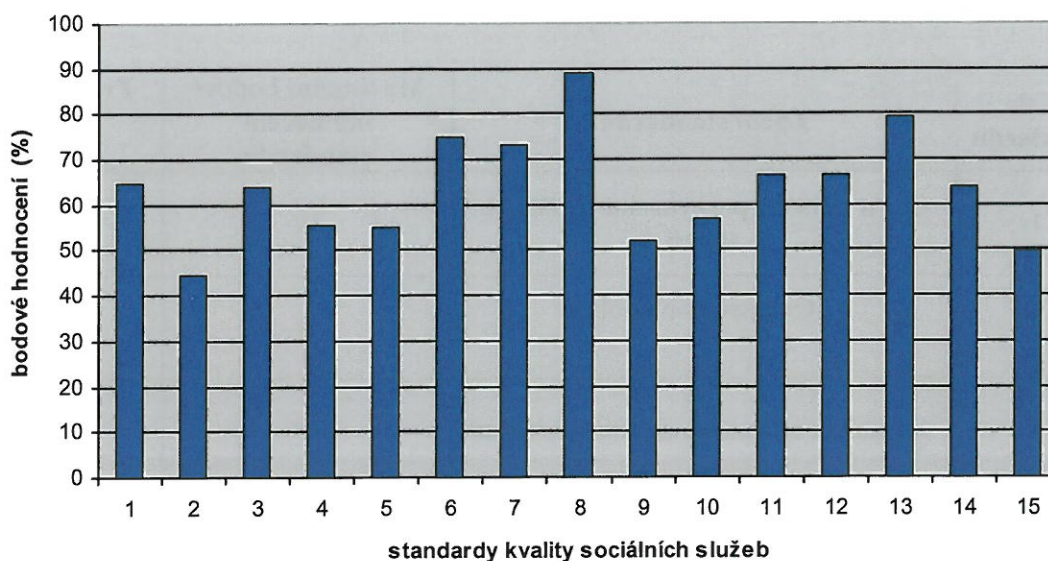
Následující vyhodnocení se týká pouze inspekcí provedených v plném rozsahu.

Celkový průměrný počet dosažených bodů (z maxima 144 bodů) činí 89,50 bodů, tj. 62,15%.

**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	7,75
2	Ochrana práv osob	9	4
3	Jednání se zájemcem o sociální službu	9	5,75
4	Smlouva o poskytování sociální služby	9	5
5	Individuální plánování průběhu sociální služby	15	8,25
6	Dokumentace o poskytování sociální služby	9	6,75
7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	12	8,75
8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	9	8
9	Personální a organizační zajištění sociální služby	12	6,25
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	15	8,5
11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	3	2
12	Informovanost o poskytované sociální službě	3	2
13	Prostředí a podmínky	6	4,75
14	Nouzové a havarijní situace	9	5,75
15	Zvyšování kvality sociálních služeb	12	6

**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 v 2. pololetí roku 2011 průměrně dosáhli 7,75 bodů z 12 možných, tj. průměrné hodnocení tohoto standardu je 64,58 %.

Z výše uvedeného tabulkového a grafického znázornění vyplývá, že nejčastější nedostatky při plnění standardů kvality sociálních služeb se vyskytovaly v oblastech ochrany práv osob, zvyšování kvality sociální služby a personálního a organizačního zajištění 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 inspekci, 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.	2
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.	2

<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>2</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>2</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>1</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>1</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>2</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>2</b>
<b>5. b</b>	Poskytovatel plánuje společně s osobou poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.	<b>2</b>
<b>5. c</b>	Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.	<b>2</b>
<b>5. d</b>	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.	<b>2</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>2</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>2</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>1</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>1</b>

Z uvedeného vyplývá, že u dvou ze čtyř poskytovatelů sociálních služeb se vyskytovaly nedostatky při plnění zásadních kritérií např. v oblasti písemného definování a zveřejňování poslání, cíle a zásad poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým je služba určena; zpracování pracovních postupů zaručující řádný průběh poskytování sociální služby; zpracování pravidel pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, pravidel, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby či v oblasti plánování a hodnocení sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatelů atp.

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

Standardy kvality sociálních služeb splnili dle platné zákonné úpravy k 31. 12. 2011 2 poskytovatelé sociálních služeb – dle § 38 odst. 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“), splnili standardy kvality sociálních služeb **výborně**.

*Poskytovatel sociálních služeb splňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže všechna kritéria, označená v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky 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 při inspekcích prováděných v plném rozsahu podány. Při následných inspekcích byly námitky proti inspekční zprávě podány ve 2 případech. V jednom případě byly námitky proti inspekční zprávě rozhodnutím ředitele krajského úřadu částečně uznány jako důvodné.

#### **Správní delikty:**

S jedním poskytovatelem sociálních služeb, u kterého byla provedena následná inspekce, bylo zahájeno správní řízení o uložení pokuty dle § 107 odst. 5 zákona o sociálních službách.

#### **Závěr:**

Z celkového počtu inspekcí, které byly v 2. pololetí provedeny v plném rozsahu, vyplývá, že nejčastější nedostatky se objevují ve standardech č. 2, 9, 15.

V 2. pololetí roku 2011 byl při hodnocení standardů celkový průměrný počet dosažených bodů 89,50, tj. 62,15 %, zatímco v 1. pololetí roku 2011 činil 74,73, tj. 51,90 %. Při srovnání těchto dvou sledovaných období tedy došlo k pozitivnímu posunu ve výsledcích inspekcí poskytovaných sociálních služeb.

Následné inspekce se v 2. pololetí roku 2011 uskutečnily u 6 poskytovatelů sociálních služeb. Ve třech případech byly nedostatky u všech kontrolovaných zásadních kritérií odstraněny, dvěma poskytovatelům sociálních služeb byla uložena opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci a s jedním poskytovatelem sociálních služeb bylo zahájeno správní řízení o zrušení registrace dle § 82 odst. 3 písm. a) a c) – poskytovatel sociálních služeb nespĺňuje standardy kvality a k nápravě nedošlo ani na základě uložených opatření při inspekci.

Inspekce na základě podnětu či stížnosti se v 2. pololetí roku 2011 neuskutečnily.

Dne: 30. 01. 2012  
Předkládá: Ing. Jitka Pémová  
vedoucí oddělení  
sociálně-zdravotní péče

Podpis:



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

Podpis: