

→ JAK SE NA INSPEKCI V MÍSTĚ POSKYTOVANÉ SLUŽBY PŘIPRAVIT?

- spolupracovat s kontrolním orgánem, ptát se, vyjasnit otevřené (nejasně) otázky,
- informovat se o postupu inspekce v místě, o požadavcích inspekčního týmu,
- ke každému kontrolovanému předmětu inspekce připravit důkazy o plnění zákonných požadavků a standardů,
- detailně se seznámit s právními předpisy, které inspekci poskytování sociálních služeb upravují,
- seznámit klienty s procesem inspekce, popř. seznámit se souvislostmi a samotnou inspekci jejich zákonné zástupce, rodinu,
- informovat spolupracující pracovníky poskytovatele s inspekcí,
- podpořit pracovníky služby k otevřené spolupráci s inspekčním týmem a informovat uživatele služby pro ně srozumitelným způsobem,
- poskytnout inspekčnímu týmu veškeré relevantní důkazy (písemné, slovní, apod.) k předmětu inspekce,
- minimalizovat rušivý dopad inspekce na chod služby (např. na dny inspekce v místě neplánovat zajímavé programy).

→ NA CO SI DÁT POZOR V PRŮBĚHU INSPEKCE?

- nezaujmout odmítavý postoj k inspekci a inspektorům,
- nezvyšovat napětí pracovníků služby tím, že stanovíte, jakého výsledku musí služba při inspekci dosáhnout k naplnění standardů kvality, povinností poskytovatele,
- neovlivňovat uživatele, jak mají v rozhovoru s inspektory odpovídat,
- nebát se předložit i ty materiály služby, které pokládáte za nedokonalé,
- neřídit se pravidlem „čím méně toho řekneme, tím lépe“.

Tento materiál vznikl v rámci projektu „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“ spolufinancovaného Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR.

→ ŘEŠITELI TOHOTO PROJEKTU JSOU

EuroProfis, s.r.o.
www.europrofis.cz



HESTIA, občanské sdružení
www.hest.cz



INSTAND, občanské sdružení
www.instand.cz



Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o. p. s
www.vcvscr.cz



→ KDE ZÍSKÁTE VÍCE INFORMACÍ?

Pro další informace ohledně inspekcí sociálních služeb se můžete obrátit na odbory sociálních služeb na jednotlivých krajských úřadech či na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb
Na poříčním právu 1
120 00 Praha 2

Webové stránky:
www.mpsv.cz, www.iqss.cz, www.sqss.cz

INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

INFORMACE PRO POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN
EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM
A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

→ KDE JE INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POPSÁNA?

Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena **zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** a zákonem č. 552/1991 Sb., **o státní kontrole**. Inspekce se provádí u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb. Kontrola je zaměřena na jednotlivé poskytované služby. Pracovní postupy inspektorů jsou ukořteny v Metodice inspekcí sociálních služeb MPSV.

→ CO INSPEKCE KONTROLUJE?

Inspekce je nástrojem státu ke kontrole poskytovatelů, zda-li dodržují podle § 97, odst. 2 zákona o soc. službách:

- A) plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb,
- B) plnění povinností poskytovatelů stanovených v § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- C) kvalitu poskytovaných sociálních služeb, která se posuzuje podle kritérií Standardů kvality sociálních služeb z přílohy č.2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Inspekce se zaměřuje na kontrolu dodržování práv a důstojnosti klientů, na probíhající procesy v organizaci a personální otázky ve vztahu ke kvalitě poskytované sociální služby. Inspekce sleduje naplňování principů individuálního poskytování služeb a sociálního začleňování. Inspekce sociálních služeb přináší poskytovatelům důležitou zpětnou vazbu o způsobu, jakým je služba v daném čase poskytována a dává konkrétní podněty pro její zkvalitnění.

→ JAKÉ JSOU TYPY INSPEKČÍ?

Podle specifikace předmětu dělíme inspekce na několik typů:

- Typ A:** základní kontrola, která se opakuje v pravidelném časovém horizontu, provádí se v celém rozsahu tzn. jsou kontrolovány všechny předepsané oblasti.
- Typ B:** provádí se za účelem prověření plnění opatření k nápravě nedostatků zjištěných předchozí inspekcí.
- Typ C:** prověřuje podnět nebo stížnost na poskytovatele, předmět kontroly je dle potřeby zúžen.

→ KDO INSPEKCI PLÁNUJE A PROVÁDÍ?

Plány inspekcí sestavují MPSV a krajské úřady v zájmu zajištění účelné organizace inspekční činnosti. Inspekční tým, který je zpravidla tříčlenný, je složený vždy alespoň z jednoho inspektora,

kteří je zaměstnancem krajského úřadu či MPSV. Dále pak členem týmu může být **specializovaný odborník**, který je zapsán v Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb vedeným MPSV ČR. **Seznam** je uveřejněn na internetových stránkách **www.mpsv.cz**.

Inspekce sociálních služeb trvá obvykle **1 až 3 dny**. Časový rozsah přímo souvisí s kapacitou poskytovatele a druhem poskytované sociální služby.

→ JAK INSPEKCE PROBÍHÁ?

Inspekční proces je zahájen předáním **oznámení** a **pověření** k provedení kontroly kontrolované osobě tj. poskytovateli. Termín šetření v místě je zpravidla uveden v tomto dopise. Před šetřením v místě je nutno splnit požadavek zaslání **písemných materiálů služby** dle přiloženého seznamu kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě, který dokumenty prostuduje.

Základními kroky inspekčního šetření v místě jsou:

- **úvodní setkání** inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby,
- potvrzení **časového harmonogramu** šetření v místě,
- **výběr respondentů** (uživatelů, se kterými vedou inspektoři rozhovor). Maximálním počtem je 10 vylosovovaných respondentů. Každý uživatel má právo rozhovor odmítnout. Způsob výběru je písemně zaznamenán.
- **studium osobní dokumentace** respondentů a dalších uživatelů,
- provedení **strukturovaných rozhovorů** s respondenty. V případě komunikačních obtíží je rozhovor veden za přítomnosti tzv. referujícího pracovníka, tj. pracovníka, který je s osobou v přímém kontaktu a dobře jí zná a který pomůže rozhovor zprostředkovat. Rovněž je možné provést tzv. doprovázení, tzn. že inspektor se účastní po určitou dobu činností uživatele. U určitých typů služeb se provádí namísto rozhovoru tzv. náslechy. Rozhovor je zapisován do formuláře.
- dle možností setkání s nevylosovanými uživateli služby,
- provedení **rozhovorů s pracovníky** poskytovatele,
- **prohlídka zařízení nebo místa** poskytování služby, která je příležitostí k pozorování běžného provozu,
- **ověřování podmínek registrace**,
- analýza **dokumentace služby**,
- **zpracování zjištění** inspekčního týmu z uvedených zdrojů a formulace inspekční zprávy.

→ CO JE VÝSTUPEM Z INSPEKCE?

Na závěr inspekce je poskytovateli sociálních služeb předána inspekční zpráva, která obsahuje zjištění inspekčního týmu o tom, nakolik služba (ne)odpovídá požadavkům zákona o sociálních službách a standardům kvality sociálních služeb. Vedoucí inspekčního týmu je povinen statutárního zástupce poskytovatele **seznámit s obsahem inspekční zprávy** a poučit ho o možnosti ve stanovené lhůtě podat písemné a zdůvodněné **námítky** podle zákona o státní kontrole. Z podnětu statutárního zástupce se seznámení s inspekční zprávou může účastnit i zřizovatel.

Inspekční zpráva se skládá ze souboru dokumentů:

Formulář č. 1 – **Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociální služby**. Ve formuláři jsou uvedeny základní informace o inspekcí a výsledek inspekce.

Formulář č. 2a – **plnění podmínek pro registraci**

Formulář č. 2b – **plnění povinností poskytovatele**
Ve formulářích 2a a 2b jsou zaznamenány shody, částečné shody, popř. neshody s danými požadavky zákona.

Formulář č. 2c – **Kvalita sociálních služeb**
Ve formuláři jsou uvedena kritéria Standardů kvality, jejichž plnění či neplnění je popsáno a obodováno.

Formulář č. 3 – **Časový harmonogram** inspekce v místě poskytování sociální služby. Dále pak obsahuje zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby.

Formuláře č. 4 – **Záznamy rozhovorů s respondenty**. Záznamy jsou anonymní.

Formulář č. 5 – **Protokol o výběru respondentů** k rozhovoru.

Přílohou inspekční zprávy je **Soupis podkladů** inspekce poskytování sociálních služeb.

V případě zjištěných nedostatků je poskytovatel vyzván kontrolním orgánem, aby si stanovil plán **opatření** směřujících k nápravě stavu a zaslal ve stanoveném termínu **zprávu o odstranění**, která se může stát předmětem další kontroly.