

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

Další informace naleznete na stránkách [www.iqss.cz](http://www.iqss.cz)

→ **ŘEŠITELI TOHOTO PROJEKTU JSOU**

**EuroProfis, s.r.o.**

Vinohradská 93  
120 00 Praha 2  
tel.: 222 726 024  
e-mail: [europrofis@europrofis.cz](mailto:europrofis@europrofis.cz)  
[www.europrofis.cz](http://www.europrofis.cz)



**HESTIA, občanské sdružení**

Na Poříčí 12  
115 30 Praha 1  
tel.: 224 872 075-7  
e-mail: [hestia@hest.cz](mailto:hestia@hest.cz)  
[www.hest.cz](http://www.hest.cz)



**INSTAND, občanské sdružení**

Ul. 5 května 9  
140 00 Praha 4  
e-mail: [info@instand.cz](mailto:info@instand.cz)  
[www.instand.cz](http://www.instand.cz)



**Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o. p. s**

Vítkova 10 / 241  
186 00 Praha 8  
tel.: 222 316 878  
e-mail: [info@vcvscr.cz](mailto:info@vcvscr.cz)  
[www.vcvscr.cz](http://www.vcvscr.cz)



„Inspektor sociálních služeb se zasazuje o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, naplňovat osobní aspirace, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování.“

*výňatek z Etického kodexu inspektorů sociálních služeb*



# INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## INFORMACE PRO VEŘEJNOST A ODBORNÍKY SPOLUPRACUJÍCÍ S POSKYTOVATELEM

→ **KDE ZÍSKÁTE VÍCE INFORMACÍ?**

Pro další informace ohledně inspekcí sociálních služeb se můžete obrátit na příslušné odbory sociálních služeb na jednotlivých krajských úřadech a MPSV.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Odbor sociálních služeb  
Na Poříčním Právu 1/376  
120 00 Praha 2

Webové stránky: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Základní informace o inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách



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

### → CO JE INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB?

Inspekci sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Úkolem inspekce je zjistit, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní, zda-li jsou naplňovány registrační podmínky. Povinnost provádět inspekce sociálních služeb ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### → KDO INSPEKCI PROVÁDÍ?

#### Inspekci provádí:

- krajský úřad
- Ministerstvo práce a sociálních věcí<sup>1</sup>

### → KDO PŘIJEDE NA INSPEKCI?

Na inspekci přijede zpravidla tříčlenný inspekční tým složený z jednoho inspektora, který je zaměstnancem krajského úřadu či MPSV, a dvou specializovaných odborníků, kteří jsou zapsáni v Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb vedeným Ministerstvem práce a sociálních věcí.

### → KDE BUDE INSPEKCE PROBÍHAT?

Inspekce sociálních služeb budou probíhat u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb přímo v místě poskytování služby. V případě pobytových služeb proběhnou inspekce v zařízení, u terénních služeb přímo v místě výkonu služby. Registraci získá poskytovatel oprávnění k poskytování sociální služby.

### → JAK DLOUHO BUDE INSPEKCE TRVAT?

Inspekce sociálních služeb trvá obvykle 1 až 3 dny. V závislosti na rozsahu poskytované sociální služby může inspekce trvat i déle (u pobytových služeb s kapacitou nad 200 osob se může jednat o inspekci delší než 3 dny).

<sup>1</sup> u poskytovatelů založených či zřízených krajem

### → CO JE TO KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA?

#### Kvalitní sociální služba:

- vychází z požadavků, očekávání a osobních cílů klientů<sup>2</sup>;
- je poskytována tak, aby nebyla porušována lidská a osobní práva klientů;
- zohledňuje individuální potřeby klientů, podporuje jejich životní styl a zvyšuje kvalitu jejich života;
- je průběžně vyhodnocována s ohledem na osobní cíle a možnosti klientů;
- informuje klienty o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a zároveň definuje postupy pro vyřizování těchto stížností;
- umožňuje klientům využívat běžně dostupné veřejné služby (např. praktického lékaře, kadeřníka, atd.);
- má stanovený počet pracovníků přiměřený druhu poskytované sociální služby, její kapacitě, počtu a potřebám klientů;
- zaměstnává vyškolené odborníky, kteří jsou schopni zajistit poskytování kvalitních sociálních služeb.

### → JAK INSPEKTOR ZJIŠTUJE KVALITU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB?

#### Inspektor sleduje:

- plnění podmínek registrace poskytovatelů (např. ověřuje zda poskytovaný druh služby odpovídá registrovanému druhu služby)
- kvalitu poskytovaných sociálních služeb, která je posuzována dle měřítek stanovených Standardy kvality sociálních služeb.
- plnění povinností poskytovatelů, které jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

<sup>2</sup> klient je osoba, které je poskytována sociální služba

### Mezi ně patří například zajištění:

- dostupnosti informací o druhu, místě, cílech a okruhu osob, jimž jsou sociální služby poskytovány;
- dostupnosti informací o způsobu poskytování sociálních služeb a o všech právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociálních služeb;
- naplňování lidských i občanských práv klientů.

### → CO JE VÝSLEDKEM INSPEKCE?

Na závěr inspekce je poskytovateli sociálních služeb předána inspekční zpráva, která obsahuje zjištění inspekčního týmu o stavu poskytované služby a je vodítkem pro její případné budoucí zkvalitnění. Poskytovatel sociálních služeb sám navrhne jednotlivé kroky a opatření vedoucí ke zvýšení kvality poskytované služby.

### → TAKÉ VY MŮŽETE PŘÍSPĚT KE ZKVALITNĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY!

V případě, že nejste spokojeni s poskytováním konkrétní sociální služby, můžete podat stížnost či podnět k realizaci inspekce sociálních služeb na příslušných odborech krajských úřadů, které mají ve své gesci sociální služby, nebo Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Pokud inspekce probíhá v zařízení (u poskytovatele sociálních služeb), které znáte, a Vy nejste spokojeni s kvalitou zde poskytované sociální služby, můžete využít možnosti informovat o tom inspektory přímo. Pohovořte s nimi o Vašich výhradách ke službě!

## INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JE TU PRO VÁS!