



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
odbor sociálních služeb a sociální práce

Metodický pokyn č. 1/2012
k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
podle zákona č. 108/2006 Sb.,
o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Pro Úřad práce ČR

V Praze dne 1. února 2012

Schválil: Mgr. Petr Hanuš, ředitel odboru sociálních služeb a sociální práce

Účinnost: od 15. února 2012

Metodika inspekci poskytování sociálních služeb 2012

O B S A H

ÚVOD	4
1. ZÁKLADNÍ RÁMEC	5
1.1 Normativní rámec	5
1.2 Předmět inspekce	5
1.3 Typy inspekci	6
1.3.1 Základní inspekce	6
1.3.2 Hlubková inspekce	7
1.3.3 Následná inspekce	8
1.4 Zásady provádění inspekci	8
2. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ INSPEKCI	9
2.1 Složení inspekčního týmu	9
2.2 Podjatost člena inspekčního týmu	9
2.3 Odborná způsobilost inspektorů	9
2.3.1 Inspektoři - zaměstnanci KRP ÚP	10
2.3.2 Inspektoři - zaměstnanci kraje	11
2.3.3 Inspektoři - specializovaní odborníci na standardy kvality	11
2.3.4 Inspektoři - další specializovaní odborníci	12
2.4 Povinnosti inspektorů	12
3. PLÁNOVÁNÍ INSPEKCI	14
3.1 Dlouhodobý plán inspekci	14
3.2 Pololetní plán inspekci	14
4. PRŮBĚH INSPEKCE	16
4.1 Přípravná fáze	16
4.1.1 Pověření k provedení inspekce	16
4.1.2 Oznámení o provádění inspekce	16
4.1.3 Činnosti VIT v přípravné fázi	17
4.1.4 Činnosti ČIT v přípravné fázi	17
4.1.5 Předběžný a realizovaný předmět základní inspekce	17
4.1.6 Dokumentace k inspekci	19
4.1.7 Setkání členů IT před zahájením místního šetření	20
4.2 Místní šetření	20
4.2.1 Činnosti členů IT	20
4.2.2 Úvodní setkání se statutárním zástupcem poskytovatele	21
4.2.3 Výběr respondentů - klientů k rozhovoru	21
4.2.4 Metody uplatňované v rámci místního šetření	21
4.3 Inspekční zpráva	24
4.3.1 Hodnocení plnění standardů kvality	25
4.3.2 Ukládání opatření	25
4.3.3 Předání Inspekční zprávy	26
5. UKONČOVÁNÍ INSPEKCE	27
5.1 Námitky proti Inspekční zprávě	27
5.2 Výsledek inspekce v Registru poskytovatelů sociálních služeb	29
5.3 Podnět k řízení o správním deliktu	29

5.4	Souběh námitek a správního řízení	30
5.5	Podněty pro jiné kontroly	31
6.	PO INSPEKCI	32
6.1	Zpráva o plnění uložených opatření	32
6.2	Postup zpracování rizik poskytované sociální služby	33
7.	PŘÍLOHY	34
	Příloha č. 1 - Náležitosti obsahu Oznámení o provádění inspekce	35
	Příloha č. 2 - Náležitosti obsahu Pověření k provedení inspekce	37
	Příloha č. 3 - Povinné náležitosti obsahu smlouvy/dohody uzavřené se specializovaným odborníkem - inspektorem kvality sociálních služeb za účelem provedení inspekce poskytování sociálních služeb	38
	Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY)	39
	<input type="checkbox"/> Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb	39
	<input type="checkbox"/> Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb	44
	<input type="checkbox"/> Kontrolní listy inspektora	48
	<input type="checkbox"/> Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby	67
	<input type="checkbox"/> Rozdělení povinností členů inspekčního týmu	69
	<input type="checkbox"/> Protokol o výběru respondentů - klientů	70
	<input type="checkbox"/> Jmenný seznam respondentů - klientů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě	72
	<input type="checkbox"/> Dotazník pro poskytovatele k inspekci poskytování sociálních služeb	73
	Příloha č. 5 - Náležitosti obsahu Rozhodnutí o námitkách	76
	Příloha č. 6 - Etický kodex inspektorů sociálních služeb	78

ÚVOD

Metodický pokyn upravuje způsob a průběh inspekce poskytování sociálních služeb, které provádí krajské pobočky Úřadu práce ČR (KRP ÚP) od roku 2012. Vychází ze zkušeností v provádění inspekční činnosti krajskými úřady (KÚ) a Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV) od roku 2007.

Metodický pokyn je určen zejména zaměstnancům KRP ÚP zodpovědným za výkon agendy inspekce poskytování sociálních služeb a dalším odborníkům, kteří se na provádění inspekci podílí. Cílem je sjednocení postupu výkonu inspekci na území celé ČR prostřednictvím nastavení jednotných pravidel pro dílčí fáze inspekce poskytování sociálních služeb.

Obsah metodického pokynu nenahrazuje níže uvedené právní normy.

1. ZÁKLADNÍ RÁMEC

1.1 Normativní rámec

Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena těmito právními předpisy a dalšími normami:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“),
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „prováděcí vyhláška k ZSS“),
- Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSK“),
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘ“),
- Etický kodex inspektorů sociálních služeb¹,
- Metodické pokyny MPSV.

1.2 Předmět inspekce

Předmět inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je stanoven v § 97 odst. 2 a 3 ZSS. Předmět inspekce může být zúžen, nikoli však rozšířen nad rámec stanovený ZSS.

Předmětem inspekce podle ZSS je:

- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS,
- kvalita poskytovaných sociálních služeb ověřovaná v souladu s § 99 ZSS pomocí standardů kvality sociálních služeb ve znění přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k ZSS,
- posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91, odst. 2 ZSS,
- posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 ZSS.

¹ viz Příloha č. 6

Poskytování sociálních služeb musí vždy naplňovat základní zásady uvedené v § 2 ZSS, který říká, že *„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“*

1.3 Typy inspekcí

Inspekce poskytování sociálních služeb je základním nástrojem, kterým se zjišťuje úroveň poskytování sociálních služeb s důrazem na ochranu práv klienta. Prioritou dalšího vývoje v inspekcích je zvýšení efektivity provádění kontrol. Cílem je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociálních služeb, ukládat nápravná opatření a následně dohlížet na jejich plnění.

Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly. V případě, že budou v rámci tohoto typu inspekce zjištěna závažná pochybení poskytovatele, bude u něj následně provedena hloubková inspekce v plném rozsahu předmětu kontroly.

Zároveň se zavádí **postup zpracování rizik poskytované sociální služby**, jehož smyslem je na základě zjištění z provedené inspekce, včetně plnění nápravných opatření poskytovatelem, identifikovat riziková místa v poskytování sociální služby, a výstupy následně zohlednit při plánování dalších inspekcí u daného poskytovatele služby.²

1.3.1 Základní inspekce

Základní inspekce je prováděná **ve zúženém rozsahu předmětu kontroly**. Cílem je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociální služby.

² viz kapitola 6.2

Předmět kontroly³ se určuje na základě:

- informací získaných z podnětů a stížností na kvalitu poskytované sociální služby,
- písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby, kterou poskytovatel zaslal kontrolnímu orgánu před zahájením inspekce v místě poskytování služby,
- doporučení MPSV ke stanovení oblasti kontroly u poskytovatelů sociálních služeb,
- informací získaných v průběhu místního šetření u poskytovatele služby,
- informací získaných z postupu zpracování rizik poskytované sociální služby.

O rozsahu předmětu kontroly je poskytovatel informován v průběhu místního šetření.

Na základě posouzení výsledku základní inspekce včetně plnění nápravných opatření poskytovatelem (tj. postup zpracování rizik poskytované sociální služby) je služba dále zařazena do plánu inspekcí na další období (tj. buď další základní inspekce, nebo inspekce hloubková).

Místní šetření u základní inspekce trvá 1 - 2 dny v závislosti na rozsahu předmětu kontroly. Počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS.

1.3.2 Hloubková inspekce

Hloubková inspekce je inspekce prováděná **v plném rozsahu předmětu kontroly.**⁴ Je realizována v případech, kdy byly v rámci základní inspekce zjištěny závažné nedostatky v poskytování sociální služby a je třeba provést komplexní hodnocení služby.

Místní šetření u hloubkové inspekce trvá 2 - 4 dny a počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS.

³ dále viz kapitola 4.1.5 Předběžný a realizovaný předmět základní inspekce

⁴ viz kapitola 1.2 Předmět inspekce

1.3.3 Následná inspekce

Následná inspekce je **kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci**. Je realizována u poskytovatelů sociálních služeb, kterým byla v rámci základní nebo hloubkové inspekce taková opatření uložena. V souladu s ustanovením § 98, odst. 8 ZSS může být zahájena po podání písemné zprávy o přijatých opatřeních poskytovatelem kontrolnímu orgánu. Může být realizována formou místního šetření u poskytovatele služby nebo prostřednictvím kontroly písemné dokumentace poskytovatele v těch případech, kdy uložená opatření spočívala jen v odstranění nedostatků v jeho písemné dokumentaci. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložená opatření.

Místní šetření u následné inspekce trvá 1 - 2 dny a počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS.

1.4 Zásady provádění inspekcí

- Povinnost dodržet předmět inspekce v souladu se ZSS, Oznámením o provádění inspekce a Pověřením k provedení inspekce.⁵
- Inspekce je státní kontrolou a povinností kontrolních pracovníků je zjistit při kontrole skutečný stav věci (§ 12, odst. 1 ZSK).
- Inspektoři požadují na kontrolovaných osobách poskytnutí pravdivých a úplných informací o zjišťovaných a souvisejících skutečnostech (§ 11, písm. d) ZSK). Důkazní břemeno je na straně poskytovatele.
- Inspektor dodržuje platné právní předpisy a Etický kodex inspektorů sociálních služeb.

⁵ viz kapitoly 4.1.1 a 4.1.2

2. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ INSPEKČÍ

2.1 Složení inspekčního týmu

Inspekci poskytování sociálních služeb provádí inspekční tým (dále jen „IT“). Podle § 98 odst. 3 ZSS jej tvoří nejméně tři členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně dva členové u ostatních služeb.

Alespoň jeden člen, zpravidla **vedoucího inspekčního týmu** (dále jen „VIT“), musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v KRP ÚP, v souladu s výše uvedeným ustanovením § 98 ZSS.

Členy inspekčního týmu (dále jen „ČIT“) mohou být další zaměstnanci KRP ÚP, a dále pak v souladu s ustanovením § 98 odst. 3 ZSS i zaměstnanci kraje, a podle § 98 odst. 5 ZSS přizvaní specializovaní odborníci, je-li to v zájmu odborného posouzení věci.

Při sestavování IT musí být zohledňovány odborné kompetence jednotlivých členů IT tak, aby byl IT vyvážený a měl dobré předpoklady pro nestranné posouzení kvality kontrolované služby.

2.2 Podjatost člena inspekčního týmu

Poskytovatel sociálních služeb, u něhož byla zahájena inspekce, může kdykoli v jejím průběhu namítat podjatost jednotlivých členů IT. V souladu s § 98 odst. 4 ZSS platí, že inspektor nesmí být v pracovněprávním ani v obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci. Postup vyloučení kontrolního pracovníka z důvodu jeho podjatosti se řídí ustanovením § 10 ZSK.

2.3 Odborná způsobilost inspektorů

Odborná způsobilost inspektorů sociálních služeb není upravena žádným právním předpisem. Doporučuje se, aby inspektor splňoval následující kvalifikační a odborné předpoklady:

Dosažené vzdělání: VŠ (minimálně Bc.),

Obor vzdělání: výhodou je humanitní obor sociálního zaměření - sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální patologie, sociální psychologie,

Odborná praxe:

- minimálně 5 let v oblasti poskytování sociálních služeb (přímá práce s lidmi, kterým je sociální služba poskytována; práce ve vedoucí pozici u poskytovatele sociálních služeb; účast v projektech zaměřených na problematiku sociálních služeb),

a/nebo

- minimálně 3 roky praxe ve veřejné správě (výhodou je práce v oblasti sociálních služeb),

Odborné specializační kurzy:

- vstupní vzdělávací program „Vzdělávání inspektorů sociálních služeb“ realizovaný MPSV,
- průběžné vzdělávání formou účasti na metodických setkáváních pořádaných MPSV, supervizích a kolokviích,

Ostatní:

- znalost platných právních předpisů - ZSS a prováděcí vyhláška k ZSS, ZSK, SŘ,
- znalost systému kvality sociálních služeb - standardy kvality sociálních služeb,

Osobností předpoklady: samostatnost, zodpovědnost, schopnost analytického myšlení, komunikační dovednosti, schopnost vedení skupiny a schopnost týmové práce.

2.3.1 Inspektoři - zaměstnanci KRP ÚP

Podle Katalogu práce jsou tito zaměstnanci státu zařazeni na KRP ÚP jako „inspektor sociálních služeb“ s předmětem činnosti „komplexní výkon inspekce poskytování sociálních služeb“ (kód systemizovaného místa 2.10.19, příklad č. 7). Skupina inspektorů KRP ÚP je tvořena inspektory, kteří dosud inspekce vykonávali na krajských úřadech, a dále pak stávajícími zaměstnanci ÚP a zaměstnanci na ÚP za účelem výkonu inspekce nově přijatými. Všichni inspektoři budou absolvovat vstupní vzdělávání inspektorů sociálních služeb garantované MPSV. Inspektoři - zaměstnanci KRP ÚP mají znalosti zejména v oblasti právních předpisů, kontrolních

postupů a správního řízení. Orientují se rovněž v systému standardů kvality sociálních služeb.

2.3.2 Inspektoři - zaměstnanci kraje

V souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS může kraj vyslat svého zaměstnance do IT. Zaměstnanec kraje jako člen IT je v postavení specializovaného odborníka. Náklady spojené s jeho činností v IT nese kraj.

Doporučuje se, aby kraj do IT vysílal zaměstnance, v jejichž pracovní náplni je agenda kvality sociálních služeb, nebo zaměstnance, kteří mají s výkonem inspekční činnosti přímou zkušenost. Pouze tak může být zaměstnanec kraje plnohodnotným členem IT, který nese zodpovědnost za kontrolovanou oblast a podílí se na zpracování Inspekční zprávy. V ostatních případech může být zaměstnanec kraje v IT přítomen jako pozorovatel, přičemž jeho přítomnost při místním šetření u poskytovatele musí být na požádání vždy řádně zdůvodněna.

Inspektoři - zaměstnanci kraje mají jak znalosti v oblasti právních předpisů a úředních postupů, tak obvykle i dobré povědomí o službách poskytovaných na území kraje. Jsou informováni o plnění registračních podmínek poskytovatelů, o jejich zařazení v regionální síti služeb a o rámci financování poskytovaných služeb.

Inspektoři - zaměstnanci kraje v případě, že jsou krajem vysíláni do IT, se mohou účastnit vzdělávacích a metodických akcí pořádaných MPSV pro inspektory.

2.3.3 Inspektoři - specializovaní odborníci na standardy kvality

V souladu s ustanovením § 98, odst. 5 mohou být v zájmu odborného posouzení věci k účasti na inspekci přizváni specializovaní odborníci. Specializovanými odborníky - inspektory kvality sociálních služeb - jsou osoby, které úspěšně absolvovaly **vstupní vzdělávání inspektorů** sociálních služeb garantované MPSV.

Vstupní požadavky pro zařazení do vzdělávacího programu inspektorů odpovídají výše zmíněným kvalifikačním a odborným předpokladům inspektora doporučeným MPSV. Zvláštní zřetel je brán na zkušenosti z praxe sociálních služeb. Úspěšní absolventi vstupního vzdělávání inspektorů mají znalosti a dovednosti

především v oblasti praktického naplňování standardů kvality sociálních služeb, lidských práv a principů sociálního začleňování.

Vedle vstupního vzdělávacího modulu v rozsahu 150 hodin, se inspektoři **vzdělávají průběžně** formou účasti na metodických setkáváních pořádaných MPSV, individuálně zajištěných supervizích k realizovaným inspekcím a kolokviích. Inspektoři si vedou index inspektora, v němž evidují záznamy o účasti na inspekcích a o absolvovaném průběžném vzdělávání. Povinnosti výše uvedené dokládají KRP ÚP při uzavírání smlouvy/dohody s kontrolním orgánem o provedení inspekce poskytování sociálních služeb⁶.

2.3.4 Inspektoři - další specializovaní odborníci

Další specializovaní odborníci mohou být k účasti na inspekci přizváni na základě své odborné specializace, která je žádoucí pro posouzení určitých aspektů poskytované sociální služby (viz § 98 odst. 5 ZSS). Takovou odbornou specializací je např. znalost poskytované zdravotní péče, hygienických předpisů, účetní a finanční evidence, zákoníku práce apod. Kvalifikační předpoklady a požadavky na další vzdělávání těchto odborníků upravují zvláštní právní předpisy.

Při provádění inspekce jsou tito specializovaní odborníci v postavení členů IT, avšak jejich role je specifická. Oblast, na niž se při kontrole zaměřují, přesahuje zákonem stanovený rozsah předmětu inspekce. Poskytovatel může, avšak nemusí inspektorovi požadované skutečnosti sdělit. Hodnocení inspektora v tomto směru může být pouze podpůrné a inspektor jej nemůže použít jako přímý důkaz ke zjištěným skutečnostem. V Inspekční zprávě jsou taková zjištění uváděna v části určené pro další závažná sdělení z inspekce, která mohou být podkladem pro jinou kompetentní kontrolu. Podklady v listinné podobě jsou obratem zaslány příslušnému úřadu k prošetření, případně je mu podnět vyplývající z provedené inspekce písemně oznámen.

2.4 Povinnosti inspektorů

Členové IT plní povinnosti stanovené ZSS a ZSK a řídí se metodickými pokyny vydanými MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb. Dodržují Etický

⁶ viz Příloha č. 3

kodeks inspektorů sociálních služeb, zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděli při výkonu inspekce, a nezneužívají znalosti těchto skutečností (§ 100 ZSS). Zbavení povinnosti mlčenlivosti a oznamovací povinnost se řídí ustanovením § 13, 22 a 24 ZSK a vnitřními pravidly kontrolního orgánu. Přizvaní specializovaní odborníci plní navíc povinnosti vyplývající ze smlouvy/dohody uzavřené s kontrolním orgánem za účelem provedení inspekce poskytování sociálních služeb.

VIT je zodpovědný za:

- vedení všech fází inspekce - tj. příprava, místní šetření, zpracování a předání Inspekční zprávy, ukončení inspekce, vypořádání námitek a předání podnětů pro zahájení správního řízení o spáchání správního deliktu nebo podnětů adresovaných dalším kontrolním orgánům,
- komunikaci se členy IT a se zástupci kontrolované osoby.

Povinností ČIT je:

- být připraven a pracovat na plnění dohodnutých úkolů,
- postupovat v průběhu inspekce podle pokynů VIT,
- podílet se na zpracování Inspekční zprávy a na vypořádání námitek k Inspekční zpravě

3. PLÁNOVÁNÍ INSPEKČÍ

3.1 Dlouhodobý plán inspekčí

Dlouhodobý plán inspekčí zpracovávají KRP ÚP vždy na období pěti let. Cílem je, aby v průběhu této doby byla provedena inspekce u všech poskytovatelů sociálních služeb náležejících do působnosti příslušných KRP ÚP.

Při tvorbě dlouhodobého plánu inspekčí vychází KRP ÚP z údajů získaných zmapováním poskytovatelů sociálních služeb ve své působnosti a z přehledu již zrealizovaných inspekčí včetně typu inspekce. Současně zohledňují pokyny MPSV týkající se určení priorit zaměření kontroly. Dále zohledňují informace z krajských úřadů, zejména v oblastech jako jsou plnění registračních podmínek poskytovateli, evidence hlášení o použití opatření omezujících pohyb osob, potřebnost služby v krajské síti služeb atd. Pro tvorbu plánu jsou využívány také stížnosti a podněty ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Výsledkem tvorby dlouhodobého plánu je přehled jednotlivých druhů sociálních služeb, které v průběhu stanoveného období projdou inspekčí, včetně specifikace typu inspekčí a předpokládané časové, finanční a personální náročnosti provedení inspekčí. Nedílnou součástí je identifikace rizik, která mohou ovlivnit realizaci plánovaných inspekčí, a způsob jejich řešení.

3.2 Pololetní plán inspekčí

Při tvorbě pololetního plánu inspekčí se vychází z již připraveného dlouhodobého plánu. Obsahem pololetního plánu je přehled jednotlivých druhů sociálních služeb u konkrétních poskytovatelů služeb, které v daném období projdou inspekčí, včetně typu inspekce a předběžného termínu provedení místního šetření.⁷

⁷ Rozvržení inspekčí podle jednotlivých druhů služeb by mělo být vyvážené. Přitom skladba sociálních služeb v ČR je přibližně následující:

- 1/3 pobytové služby určené zejména seniorům (§ 49 domovy pro seniory, § 50 domovy se zvláštním režimem),
- 1/3 pobytové služby určené zejména lidem se zdravotním postižením (§ 47 týdenní stacionáře, § 48 domovy pro osoby se zdravotním postižením, § 51 chráněné bydlení, § 52 sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče),
- 1/3 terénní služby sociální péče (§ 39 - 46), služby sociální prevence (§ 54 - 70) a odborné sociální poradenství (§ 37).

Inspektoři musí při sestavování pololetního plánu zohlednit skutečnost, že vedle základních inspekcí, mohou probíhat i inspekce hloubkové a také následné inspekce zaměřené na kontrolu plnění uložených opatření. Proto je nezbytné, aby v rámci sestavování pololetních plánů byl vytvořen dostatečný prostor pro variabilní úpravy plánů inspekcí v důsledku výše řečeného. S tím souvisí i zohlednění personálních kapacit určených na zajištění výkonu inspekční činnosti.

Přehled poskytovatelů zahrnutých do pololetního plánu inspekcí je zveřejňován na webových stránkách ÚP ČR, a to vždy nejpozději k prvnímu dni v pololetí, na které je plán inspekcí vytvořen. Pololetní plán inspekcí musí být sestaven nejpozději tři měsíce před začátkem předmětného pololetí, a to zejména z důvodu zajištění dostatečného času nezbytného na organizaci inspekce a sestavení inspekčního týmu.

Dokončený pololetní plán inspekcí zasílají KRP ÚP příslušným krajům, aby se v souladu s ustanovením § 98 odst. 3 ZSS vyjádřili, na kterých inspekcích se zaměstnanci kraje budou podílet.

4. PRŮBĚH INSPEKCE

Průběh inspekce poskytování sociálních služeb je upraven ustanoveními § 98 ZSS a § 38 prováděcí vyhlášky k ZSS. Inspekci v místě poskytování sociální služby (místní šetření) předchází fáze inspekce zahrnující přípravu na místní šetření.

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Pověření k provedení inspekce

Pověření je dokument opravňující k provedení inspekce poskytování sociální služby v režimu ZSK a § 97 - 99 ZSS. Pověření vystavuje a podepisuje odpovědná osoba kontrolního orgánu (ředitel KRP ÚP) v době před zahájením místního šetření u poskytovatele služby. Originál Pověření se předkládá statutárnímu zástupci poskytovatele (příp. osobě oprávněné jednat za statutárního zástupce) při zahájení inspekce v místě poskytování sociální služby.⁸

4.1.2 Oznámení o provádění inspekce

Inspekce je zahájena dnem doručení Oznámení o provádění inspekce⁹ poskytovateli sociální služby (§ 12 odst. 2 písm. a) ZSK).¹⁰ Oznámení je adresováno statutárnímu zástupci poskytovatele alespoň čtyři týdny před zahájením inspekce v místě poskytování služby. Současně je u všech typů inspekci možné, aby termín zahájení inspekce v místě a složení IT byly statutárnímu zástupci oznámeny až v den zahájení inspekce v místě spolu s předložením originálu Pověření k provedení inspekce. Tento postup se doporučuje využívat zejména v situacích, kdy kontrolní orgán rozhodne, že je nezbytné, aby inspekce byla realizována neprodleně.

VIT může následně poskytovateli služby zaslat návrh časového harmonogramu inspekce v místě poskytování služby¹¹. Je-li poskytovatel žádán o zaslání písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby, je současně vyzván, aby ji v elektronické podobě doručil nejpozději

⁸ viz Příloha č. 2 - Náležitosti obsahu Pověření k provedení inspekce

⁹ viz Příloha č. 1 - Náležitosti obsahu Oznámení o provádění inspekce

¹⁰ Doporučuje se zaslat na doručenkou.

¹¹ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY), Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby

do jednoho týdne od výzvy. VIT dále s poskytovatelem služby telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty dojednává další úkony spojené s provedením místního šetření (např. zázemí pro inspektory, způsob výběru respondentů - klientů k rozhovoru atd.).

4.1.3 Činnosti VIT v přípravné fázi

- připravuje Pověření k provedení inspekce,
- zpracovává a zodpovídá za expedici Oznámení o provádění inspekce,
- zakládá inspekční spis,
- sestavuje inspekční tým,
- stanovuje termín místního šetření,
- jedná se statutárním zástupcem poskytovatele v souladu s instrukcemi uvedenými v Oznámení o provádění inspekce,
- ve spolupráci se členy IT připravuje předběžný předmět základní inspekce¹²,
- podle charakteru služby vyjednává možnost získání předchozího souhlasu klientů služby s rozhovory, a dojednává kritéria výběru respondentů - klientů v místě poskytování služby,
- zpracovává harmonogram místního šetření,
- komunikuje se členy IT o rozdělení povinností a úkolů v průběhu inspekce,
- zajišťuje potřebné vybavení IT (formuláře, technické vybavení atd.).

4.1.4 Činnosti ČIT v přípravné fázi

- podle pokynů VIT se podílí na přípravě předběžného předmětu základní inspekce,
- podle pokynů VIT se připravuje na průběh místního šetření.

4.1.5 Předběžný a realizovaný předmět základní inspekce

Rozsah předmětu inspekce uvedený v Pověření k provedení inspekce odpovídá vždy maximálnímu možnému rozsahu kontroly v souladu se ZSS.¹³ U základní inspekce prováděné ve zúženém rozsahu předmětu kontroly je však třeba

¹² viz kapitola 4.1.5

¹³ viz kapitola 1.2

před zahájením inspekce v místě poskytování sociální služby stanovit tzv. **předběžný předmět inspekce**.¹⁴

Při stanovení předběžného předmětu inspekce u základní inspekce vychází IT z těchto zdrojů:

- analýza písemné dokumentace poskytovatele týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby, pokud si jejich zaslání kontrolní orgán vyžádal,
- informace z Registru poskytovatelů sociálních služeb,
- informace z webových stránek poskytovatele služby,
- informace získané na základě podnětů a stížností na kvalitu poskytované služby,
- informace z hlášení o opatřeních omezujících pohyb osob,
- doporučení z porad se zaměstnanci ÚP ČR, MPSV, KÚ a se specializovanými odborníky,
- problematické oblasti u jednotlivých druhů sociálních služeb specifikované na základě analýz a zkušeností MPSV, ÚP ČR, KÚ a příp. dalších subjektů,
- postup zpracování rizik poskytované sociální služby.

Předběžný předmět inspekce je určen na základě posouzení dílčích oblastí kontrolované sociální služby z hlediska naplnění požadavků ZSS a dodržení standardů kvality a zejména s ohledem na ohrožení či porušení práv lidí, kterým je sociální služba poskytována.

V průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby může pak být rozhodnutím VIT předběžný předmět inspekce rozšířen o další oblasti, které vyplynuly v průběhu místního šetření na základě:

- informací od zaměstnanců poskytovatele sociální služby,
- informací od respondentů - klientů,
- prohlídky zařízení poskytovatele služby,
- další písemné dokumentace související s poskytováním sociální služby (včetně osobní dokumentace klientů), kterou poskytovatel předloží až po zahájení místního šetření.

Předběžný předmět inspekce stanovený v přípravné fázi inspekce a následně rozšířený o další oblasti kontroly, které se IT rozhodl kontrolovat a v průběhu

¹⁴ U následné inspekce je rozsah předmětu kontroly určen vždy v návaznosti na výsledek předchozí provedené inspekce (základní nebo hloubkové). Předmět u hloubkové inspekce - viz kapitola 1.2.

místního šetření i skutečně kontroloval, se nazývá **realizovaným předmětem inspekce**.

4.1.6 Dokumentace k inspekci

Dnem zahájení příprav na inspekci poskytování sociálních služeb zakládá VIT dokumentaci k inspekci. Dokumentaci vede v inspekčním spise po celou dobu inspekce a po skončení inspekce až do uplynutí lhůty stanovené zákonem pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu.

Inspekční spis obsahuje:

- korespondenci týkající se inspekce (tj. korespondence s poskytovatelem služby, se specializovanými odborníky atd.),
- písemné dokumenty zaslané poskytovatelem před realizací místního šetření,
- Inspekční zprávu¹⁵ s přílohou Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb¹⁶,
- rozdělení povinností členů IT¹⁷,
- námitky poskytovatele služby,
- Rozhodnutí o námitkách¹⁸,
- výzvu k zaslání zprávy o přijatých opatřeních,
- fotokopie dokumentů poskytovatele, nebo jejich částí, sloužící jako důkazy pro kontrolní zjištění,
- Kontrolní listy inspektora¹⁹ včetně poznámek inspektorů,
- Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby,
- Protokol o výběru respondentů - klientů²⁰,
- Jmenný seznam respondentů - klientů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě (dále jen Jmenný seznam)²¹,
- dotazník pro poskytovatele k hodnocení místního šetření²².

¹⁵ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY), Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb

¹⁶ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY)

¹⁷ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY), Rozdělení povinností členů inspekčního týmu

¹⁸ viz Příloha č. 5 - Náležitosti obsahu Rozhodnutí o námitkách

¹⁹ Viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY), Kontrolní listy inspektora. Obsahují výčet všech oblastí, na něž se vztahuje předmět inspekce. Smyslem používání kontrolních listů je zejména usnadnit inspektorovi orientaci v široké oblasti, která může být předmětem inspekce. Slouží tedy jako vodítko pro inspektora v průběhu místního šetření u poskytovatele služby.

²⁰ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY)

²¹ viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY)

4.1.7 Setkání členů IT před zahájením místního šetření

Organizace a realizace setkání členů IT před zahájením místního šetření je v kompetenci VIT. Cílem setkání je projednání strategie místního šetření, ujasnění rolí v IT, vytvoření prostoru pro vzájemnou konzultaci inspektorů atd.

4.2 Místní šetření

4.2.1 Činnosti členů IT

Činnosti VIT v místě poskytování sociální služby:

- předkládá originál Pověření k provedení inspekce statutárnímu zástupci,
- koordinuje průběh místního šetření,
- vede úvodní a závěrečné setkání s poskytovatelem služby,
- v průběhu šetření dojednává dílčí kroky inspekce,
- upřesňuje časový harmonogram a způsob výběrů respondentů - klientů,
- zodpovídá za zpracování Jmenného seznamu,
- zodpovídá za řádné zajištění důkazů,
- zajišťuje předávání a zaznamenání dokumentace předané poskytovatelem, včetně osobní dokumentace klientů,
- zodpovídá za řádné zpracování Inspekční zprávy včetně příloh,
- zodpovídá za inspekční spis.

Činnosti ČIT v místě poskytování sociální služby:

- postupuje podle pokynů VIT a plní dílčí úkoly, které jsou mu přiděleny,
- účastní se úvodního a závěrečného setkání s poskytovatelem,
- vede rozhovory se zaměstnanci a s klienty služby,
- studuje písemnou dokumentaci předloženou poskytovatelem,
- řádně zajišťuje důkazy,
- kontrolní zjištění včetně důkazů zaznamenává do Kontrolních listů inspektora,
- podílí se na zpracování Inspekční zprávy.

²² viz Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY), Dotazník pro poskytovatele k inspekci poskytování sociálních služeb

4.2.2 Úvodní setkání se statutárním zástupcem poskytovatele

V rámci úvodního setkání je zástupci poskytovatele předložen originál Pověření k provedení inspekce a současně je představen IT.

Úvodní setkání vytváří prostor k:

- projednání požadavků nezbytných pro nerušený průběh inspekce (materiálně technické podmínky, rozsah a forma součinnosti statutárního zástupce a dalších zaměstnanců, rozhovory se zaměstnanci a s klienty, prohlídka zařízení apod.),
- informování o rozsahu předmětu inspekce,
- upřesnění časového harmonogramu,
- dojednání a realizaci výběru respondentů - klientů.

O zpracování zápisu z úvodního setkání rozhoduje VIT. Zápis se vyhotovuje zejména v těch situacích, kdy informace sdělené v rámci úvodního setkání mohou následně sloužit jako důkazy pro zjištění uvedená v Inspekční zprávě.

4.2.3 Výběr respondentů - klientů k rozhovoru

Způsob výběru respondentů - klientů k rozhovoru je dojednán v rámci úvodního setkání s poskytovatelem. Musí být stanoven takový způsob výběru, který zaručí jeho nestrannost. Při výběru respondentů - klientů je třeba zohlednit zejména okruh cílové skupiny osob, kterým je služba poskytována, a respektovat přitom rovnoměrné rozvrstvení respondentů - klientů v rámci cílové skupiny. Doporučuje se provést alespoň tři rozhovory s klienty u pobytových sociálních služeb a alespoň dva rozhovory u služeb ambulantních a terénních.

4.2.4 Metody uplatňované v rámci místního šetření

V průběhu místního šetření využívá IT následující metod a jejich kombinací:

- pozorování,
- studium dokumentace poskytovatele,
- studium osobní dokumentace klientů,
- rozhovory s respondenty - klienty,
- alternativy rozhovorů s respondenty - klienty,
- rozhovory se zaměstnanci poskytovatele.

Pozorování:

- Metoda, kterou IT využívá průběžně od zahájení inspekce v místě (např. prohlídka zařízení, návštěva společných aktivit, sledování nástěnek a výzdoby zařízení atd.). IT vždy respektuje soukromí klientů. Na aktivitách, které jsou součástí poskytování služby, se účastní pouze se souhlasem všech přítomných klientů apod.
- Inspektor může pořizovat fotografie důkazů důležitých pro předmět inspekce.

Studium dokumentace poskytovatele:

- Dokumentace obsahuje vnitřní předpisy a pracovní postupy poskytovatele (vnitřní řády, pravidla, směrnice apod.) a další dokumenty, kterými lze ověřit plnění předmětu inspekce (zápisy z porad a ze supervizí apod.).
- Soupis veškeré předané dokumentace zaznamená VIT do formuláře Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb, který je součástí inspekčního spisu.
- V Inspekční zprávě uvádí IT pouze dokumenty, jimiž dokládá zjištěné nedostatky.
- S ohledem na ustanovení § 12, odst. 1 ZSK se vždy hodnotí aktuálně platné dokumenty.

Studium osobní dokumentace klientů:

- Osobní dokumentace respondentů - klientů se předává před zahájením rozhovorů. Dokumentaci dalších klientů si inspektor může vyžádat podle potřeby v průběhu inspekce.
- Seznam předané osobní dokumentace se zapíše do formuláře Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb.
- Z osobní dokumentace jsou využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu poskytované služby, s ohledem na ochranu osobních údajů a zachování anonymity klientů (např. anamnestické a diagnostické údaje jen pokud je jejich uvedení nezbytné k pochopení dalších údajů). Důkazy zjištěných nedostatků jsou v kopii (listinně či elektronicky) zakládány do inspekčního spisu.

Rozhovory s respondenty - klienty:

- Před zahájením rozhovoru musí být vybraný respondent - klient za účasti zástupce poskytovatele poučen o možnosti odmítnout rozhovor a dát k rozhovoru souhlas (§ 98, odst. 7 ZSS). Souhlas se zapíše do Záznamu rozhovoru s respondentem - klientem, který je součástí Kontrolních listů inspektora.
- Informace získané z rozhovorů s dalšími klienty, kteří nebyli vybráni jako respondenti - klienti, nejsou samy o sobě důkazem, pokud tito klienti neuvedou své jméno a příjmení a nesouhlasí s uvedením jejich tvrzení jako zdroje zjištění. Slouží pouze jako podněty k dalšímu ověřování uvedených tvrzení. Pokud klient uvede jméno, je pod číslem zaznamenáno do formuláře Jmenný seznam a v Inspekční zprávě je v poli „zdroje důkazů“ uvedeno rozhovor s klientem č. x.
- Příklady otázek k hodnocení standardů kvality sociálních služeb používaných pro vedení rozhovoru s respondentem - klientem jsou součástí Kontrolních listů inspektora.

Alternativy rozhovorů s respondenty - klienty:

a) Náslech:

- Náslech dialogu klienta a zaměstnance poskytovatele se provádí s ohledem na charakter poskytované služby např. u telefonické krizové pomoci, nebo v kombinaci s rozhovory v případě, že podstatou služby je pouze rozhovor zaměstnance s klientem.
- Inspektor dojedná se zaměstnancem poskytovatele, jak bude klient informován o skutečnosti, že je prováděn náslech rozhovoru. Klient může provedení náslechu odmítnout. V případě pracovišť telefonické krizové pomoci lze postupovat podle stanovených pravidel pracoviště, kde je náslech prováděn. Inspektor nesmí do interakce mezi klientem a zaměstnancem poskytovatele vstupovat.

b) Doprovázení a rozhovor s referujícím zaměstnancem:

- Realizuje se v situacích, kdy z důvodu podstatného narušení kognitivních a vyjadřovacích schopností u vybraného respondenta - klienta není možný rozhovor přímo s ním, nebo rozhovor není možné realizovat vzhledem k charakteru poskytované služby, přestože je respondent - klient fyzicky

přítomen. Inspektor se přímo účastní činností a kooperace referujícího zaměstnance s respondentem - klientem, a následně vede s referujícím zaměstnancem rozhovor. Rozhovor probíhá vždy v přítomnosti respondenta - klienta, který s touto formou rozhovoru musí souhlasit. Jméno respondenta - klienta i referujícího zaměstnance se zaznamenají do Jmenného seznamu a v Inspekční zprávě se pod číslem uvedou skutečnosti v rozhovoru zjištěné.

Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele:

a) Rozhovory s vedoucími zaměstnanci (tj. statutární zástupce a vedoucí pracovníci) - předmětem rozhovorů jsou zejména personální a organizační zajištění poskytované služby, strategie rozvoje služby a její kvality. Jména vypovídajících zaměstnanců se zaznamenají do Jmenného seznamu a v Inspekční zprávě se uvede číslo zaměstnance a skutečnost, která byla v rozhovoru zjištěna.

b) Rozhovory s pracovníky v přímé péči (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci, dobrovolníci, stážisti) - rozhovory se zaměřují na zjišťování znalosti obecných principů fungování služby, porozumění obsahu a smyslu standardů kvality a vnitřních pravidel poskytovatele, a jejich uplatňování v praxi poskytování služby. Členové IT si ověřují skutečnosti, které zjistili při rozhovorech s respondenty - klienty a z dokumentace poskytovatele nebo z pozorování. Jména vypovídajících zaměstnanců se zaznamenají do Jmenného seznamu a v Inspekční zprávě se pod číslem uvede pouze dotyčné sdělení zaměstnance.

4.3 Inspekční zpráva

Inspektor během místního šetření získává informace, dílčí kontrolní zjištění a důkazy pro ně. Kontrolní zjištění zaznamenává do Kontrolních listů inspektora. Práce IT jako celku má týmový charakter. Její důležitou součástí je průběžné vzájemné předávání informací a konzultace inspektorů ke zjištěným skutečnostem. Výsledná podoba Inspekční zprávy je vytvořena na základě souhrnu kontrolních zjištění všech členů IT zaznamenaných v Kontrolních listech inspektora.

Inspekční zpráva je dokladem o inspekčním zjištění. Popisuje skutečný stav věci v daném čase. Při jejím zpracování musí být zachován postup a náležitosti podle

ustanovení § 15 ZSK. Nedílnou součástí Inspekční zprávy je Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb. Inspekční zpráva slouží jako doklad pro případné správní řízení o udělení pokuty za spáchání správního deliktu.

Při zpracovávání Inspekční zprávy musí inspektor vždy uvádět konkrétní kontrolní zjištění podložená důkazy. Nelze uvádět obecná tvrzení. Je také třeba důsledně uvádět zdroj, z něhož zjištění pochází (např. číslo zaměstnance nebo respondenta - klienta, přesný název a verzi písemného dokumentu apod.). Povinností VIT je zajistit jednotnou terminologii a provázanost jednotlivých částí Inspekční zprávy.

4.3.1 Hodnocení plnění standardů kvality

Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení (§ 38 prováděcí vyhlášky k ZSS). Bodové hodnocení je číselným vyjádřením míry naplňování jednotlivých kritérií standardů. Slouží zejména jako zpětná vazba pro poskytovatele.

Za každé kritérium se započtou:

- 3 body - kritérium je splněno výborně (o naplňování kritéria jsou podány vyčerpávající důkazy, což poskytovatel dokládá jak realizovanou praxí, tak dokumentací o poskytované sociální službě),
- 2 body - kritérium je splněno dobře (o naplňování kritéria jsou podány jednoznačné důkazy, poskytovatel pracuje systematicky, jsou identifikovány dílčí nedostatky v praxi/dokumentaci),
- 1 bod - kritérium je splněno částečně (o naplňování kritéria existují určité jednotlivé důkazy, poskytovatel nepracuje systematicky, jsou identifikovány podstatné nedostatky v praxi/dokumentaci),
- 0 bodů - kritérium není splněno (o naplňování kritéria neexistují důkazy).

4.3.2 Ukládání opatření

V souladu s ustanovením § 98, odst. 8 je kontrolní orgán oprávněn ukládat opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Opatření se formulují vždy k jednotlivým kontrolním zjištěním uvedeným v Inspekční zprávě. Přitom se doporučuje, aby byla opatření formulována u takových zjištění, která mají zásadní

vliv na úroveň kvality poskytované sociální služby. U kritérií Standardů kvality sociálních služeb se jedná zejména o kritéria hodnocená body 0 a 1.

Opatření musí vypovídat o tom, jakou nápravu má poskytovatel učinit, přičemž se obvykle ponechává prostor pro to, aby si sám poskytovatel určil, jakými nástroji požadovaného cíle dosáhne. Součástí uloženého opatření je vždy termín, do kterého musí být zjištěný nedostatek odstraněn.

4.3.3 Předání Inspekční zprávy

Inspekční zpráva se vyhotovuje ve dvou výtiscích. Výtisk číslo 1 je určen kontrolnímu orgánu a výtisk číslo 2 je na místě předán poskytovateli služby. Příslušnému registrujícímu orgánu je zaslána kopie Inspekční zprávy.²³ Za uchování její elektronické formy určené pro vložení do Registru poskytovatelů sociálních služeb odpovídá VIT.

V souladu s ustanovením § 16 ZSK je povinností kontrolního orgánu seznámit kontrolovanou osobu s obsahem Inspekční zprávy a předat jí stejnopis Inspekční zprávy (výtisk č. 2). Seznámení s Inspekční zprávou a její převzetí stvrzuje poskytovatel svým podpisem. Pokud poskytovatel odmítne seznámit se s výsledkem inspekce nebo jej podepsat, vyznačí se tyto skutečnosti v Inspekční zprávě. V každém z obou případů začíná běžet lhůta pro podání námitek.

V případě, že Inspekční zpráva není předána v závěru místního šetření u poskytovatele služby, je poskytovateli zaslána poštou s dodejkou nejpozději do dvou týdnů od ukončení místního šetření.

²³ Pro předání Inspekční zprávy registrujícímu orgánu neexistuje zákonné zmocnění. Výsledek inspekce je zveřejňován v Registru poskytovatelů sociálních služeb, proto je nezbytné kopii Inspekční zprávy registrujícímu orgánu zaslat.

5. UKONČOVÁNÍ INSPEKCE

5.1 Námitky proti Inspekční zprávě

Po ukončení místního šetření u poskytovatele služby vyčkává kontrolní orgán lhůty stanovené pro podání písemných a zdůvodněných námitek proti výsledku inspekce. Lhůta pěti dnů ode dne seznámení poskytovatele s Inspekční zprávou se řídí ustanovením § 17 ZSK. Kontrolní orgán může stanovit lhůtu jinou. Lhůta pro podání námitek začíná běžet dnem, který následuje po dni, kdy bylo ukončeno místní šetření u poskytovatele služby. Počítání času se řídí ustanovením § 40 SŘ.

V případě, že poskytovatel ve stanovené lhůtě uplatní námitky, jsou následně kontrolním orgánem řádně vypořádány. Pokud nejsou kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě námitky doručeny, je inspekce považována za ukončenou.²⁴ Kopii Inspekční zprávy předá kontrolní orgán příslušnému registračnímu orgánu. Obsahuje-li Inspekční zpráva zjištění o spáchání správního deliktu podle § 107 ZSS, podá VIT podnět k zahájení správního řízení o udělení pokuty za spáchání správního deliktu.

Námitkové řízení upravuje ZSK v § 18. Na námitkové řízení se nevztahuje SŘ. Postup vyřizování námitek dále upravují vnitřní pravidla kontrolního orgánu a tento metodický pokyn.²⁵

Námitky jsou předmětem řízení o námitkách pouze, pokud:

- jsou podány písemně a obsahují zdůvodnění,
- jsou námitkami podle obsahu podání poskytovatele,
- jsou doručeny kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě.

Nesplňují-li námitky výše uvedené náležitosti, oznámí VIT poskytovateli tuto skutečnost dopisem. Pokud podané námitky neobsahují zdůvodnění, vyzve VIT poskytovatele, aby tento nedostatek ve stanovené lhůtě odstranil. V případě, že poskytovatel nedostatky neodstraní, námitky nebudou řešeny a VIT oznámí poskytovateli ukončení inspekce.

²⁴ Inspekce je považována za ukončenou také v případě, že se poskytovatel vzdal práva na podání námitek. Dále v případě souběhu námitek a správního řízení - viz kapitola 5.4.

²⁵ Rozhodnutí o námitkách má náležitosti shodné se správním rozhodnutím, ačkoli není vydáváno ve správním řízení. Je opatřeno malým kulatým razítkem se státním znakem. Náležitosti obsahu Rozhodnutí o námitkách - viz Příloha č. 5.

Postup vyřízení námitek proti Inspekční zprávě:

Námítky proti výsledku inspekce musí VIT vyhodnotit do sedmi dnů od jejich doručení, tak aby v souladu s ustanovením § 18, odst. 2 ZSK dodržel lhůtu pro předání námitek k rozhodnutí vedoucímu kontrolního orgánu (řediteli KRP ÚP) v případě, že sám námitkám nevyhoví v plném rozsahu.

Pokud VIT sám vyhoví námitkám v plném rozsahu, zašle rozhodnutí o námitkách poskytovateli a oznámí mu ukončení inspekce. V případě, že námítka předá k rozhodnutí vedoucímu kontrolního orgánu, provede o tom záznam do inspekčního spisu.

VIT ve spolupráci s členy IT zpracuje návrh rozhodnutí o námitkách včetně řádného zdůvodnění. Rozhodnutí o námitkách musí obsahovat vyjádření ke všem bodům podání, včetně vyjádření, zda-li se jedná či nejedná o námítka. V případě námitek se rozhoduje, zda se námitce vyhovuje plně, nebo částečně, anebo zda se námitka zamítá. Zdůvodnění musí být uvedeno u každé jednotlivé námítka. Pokud se námitce vyhovuje, musí být současně uvedeno, jak se tím mění Inspekční zpráva. Inspekční zpráva je platná ve znění rozhodnutí o námitkách.

Lhůta pro vydání rozhodnutí o námitkách není stanovena právním předpisem. Upravují ji vnitřní pravidla kontrolního orgánu. Za přiměřenou se považuje lhůta 60 dnů, výjimečně až 3 měsíců.

Proti rozhodnutí o námitkách není opravný prostředek přípustný (§ 18, odst. 3 ZSK). Rozhodnutí o námitkách se přikládá k originálu a stejnopisům Inspekční zprávy a inspekce je tím uzavřena.

Pokud byla podnětem pro provedení inspekce stížnost, zašle VIT stěžovateli dopis, ve kterém jej informuje o výsledku provedené inspekce v těch oblastech, na jejichž nedostatky osoba poukazovala. V případě, že byly zjištěny nedostatky ve smlouvě o poskytnutí sociální služby nebo ve výši úhrad, informuje o výsledku inspekce také osobu, která smlouvu uzavřela, nebo jejího zákonného zástupce, popřípadě zástupce podle § 91 odst. 6 ZSS²⁶, pokud uzavřeli smlouvu za osobu, která není schopna sama jednat (§ 97, odst. 4 ZSS).

Obsahují-li námítka proti Inspekční zprávě nespokojenost s jednáním IT, jsou tyto podněty vyhodnoceny jako stížnost. Odpovídá se na ně dopisem vedoucího

²⁶ „Osobu, která podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby, nebo jde-li o poskytnutí pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb, obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla tohoto zařízení.“

kontrolního orgánu. Na vyřízení takového podání se nevztahuje ustanovení § 175 SŘ o stížnostech.²⁷

5.2 Výsledek inspekce v Registru poskytovatelů sociálních služeb

Kontrolní orgán předá neprodleně kopii Inspekční zprávy KÚ, který službu registroval. KÚ je zodpovědný za vložení informace o výsledku provedené inspekce, včetně hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb, do elektronické a listinné podoby Registru poskytovatelů sociálních služeb (§ 85, odst. 3 a 4 ZSS).

VIT zašle registračnímu orgánu:

- Inspekční zprávu v listinné a v elektronické podobě, včetně jejích příloh,
- Rozhodnutí o námitkách, bylo-li vydáno.

Informace o výsledku provedené inspekce je v souladu s ustanovením § 87, odst. 2 ZSS informací veřejnou a ***obsahuje údaje o:***

- typu inspekce,
- předmětu inspekce (realizovaný předmět inspekce),
- kontrolním orgánem a termínu místního šetření,
- zjištěných nedostatků, včetně uložených opatření a lhůty k jejich odstranění,
- bodovém hodnocení kontrolovaných kritérií standardů kvality sociálních služeb (pokud se hodnotila).

Způsob nakládání s Inspekční zprávou v listinné i elektronické podobě upravují vnitřní pravidla kontrolního orgánu.

5.3 Podnět k řízení o správním deliktu

V případě, že Inspekční zpráva obsahuje zjištění o spáchání správního deliktu podle § 107 ZSS, je povinností VIT podniknout kroky, aby mohlo být zahájeno správní řízení podle SŘ.

Kontrolní orgán musí správní řízení zahájit do jednoho roku ode dne, kdy se o správním deliktu dozvěděl, nejdéle však do tří let ode dne, kdy byl spáchán (§ 108, odst. 2 ZSS). Postup správního řízení upravuje SŘ, vnitřní pravidla kontrolního orgánu a tento metodický pokyn. Doporučuje se, aby správní řízení vedl právník a inspektor mu v rámci součinnosti poskytoval maximum informací a podkladů.

²⁷ Toto stanovisko vydalo Ministerstvo vnitra ČR - kompetentní místo pro výklad SŘ.

Obvyklý je následující postup v souladu se SŘ:

- Prvoinstančním orgánem k posuzování správních deliktů a určování pokut je kontrolní orgán (KRP ÚP).
- Kontrolní orgán zašle poskytovateli sociální služby příkaz k zaplacení pokuty za spáchání správního deliktu.²⁸
- V případě, že poskytovatel podá odpor, je zahájeno správní řízení.
- Poskytovateli je tato skutečnost oznámena a současně je vyzván k seznámení se spisem ve stanovené lhůtě.
- Poskytovatel se může k návrhu pokuty i ke správnímu deliktu vyjadřovat a dokládat nové důkazy.
- Kontrolní orgán vydá rozhodnutí o spáchání správního deliktu a uložení pokuty nebo případně řízení zastaví.
- Poskytovatel se může proti rozhodnutí kontrolního orgánu odvolat.
- Odvolání proti rozhodnutí kontrolního orgánu řeší jako druhoinstanční orgán MPSV.
- Následným možným krokem je podání žaloby k soudu.

5.4 Souběh námitek a správního řízení

Souběh řízení o námitkách a správního řízení o pokutě za spáchání správního deliktu se řídí podle § 18 odst. 4 ZSK. Jestliže je do tří měsíců od doručení námitek zahájeno s kontrolovanou osobou správní řízení o uložení pokuty (§ 107 ZSS) nebo opatření v přímé souvislosti se zjištěním obsaženým v Inspekční zprávě (§ 84 odst. 4 ZSS²⁹), může kontrolní orgán rozhodnout, že se námitky vyřídí v rámci tohoto správního řízení. Jestliže je však správní řízení zahájeno v přímé souvislosti pouze s některými skutečnostmi obsaženými v Inspekční zprávě, které lze od ostatních skutečností obsažených v Inspekční zprávě oddělit, postupuje se podle výše řečeného pouze v případě námitek, které se týkají skutečností, k nimž je správní řízení zahájeno. Proti těmto rozhodnutím není opravný prostředek přípustný.

²⁸ Příkaz k zaplacení pokuty se zasílá pouze v případě, že existují přímé důkazy. V ostatních případech je nezbytné zahájit správní řízení o udělení pokuty.

²⁹ Krajský úřad rozhodne o pozastavení výkonu činnosti právnické nebo fyzické osoby, která je usazena v jiném členském státě Evropské unie a poskytuje sociální služby ve smyslu ZSS na území ČR dočasně a ojedinele, jestliže zjistí, že pozbyla oprávnění k výkonu činnosti ve státě, kde je usazena, nebo jestliže zjistí závažné porušení povinností uvedených v § 88 a 89 ZSS.

5.5 Podněty pro jiné kontroly

Při ukončování inspekce VIT posoudí, zda zjištění obsažená v Inspekční zprávě zakládají podnět pro provedení kontrol jiných orgánů, a to v souladu s ustanovením § 22 ZSK, který říká, že kontrolní orgány předají svá zjištění o nedostatecích příslušným orgánům, které ve své působnosti činí opatření k nápravě zjištěného stavu.

Podnětem pro jinou kontrolu mohou být:

- podezření o porušování registračních podmínek - KÚ,
- pochybnosti o kvalitě zdravotní péče - ministerstvu zdravotnictví nebo zdravotní pojišťovně, s níž má zařízení uzavřenu smlouvu, případně České lékařské komoře,
- podezření o nedodržování hygienických předpisů - hygienické stanici,
- podezření z trestné činnosti zjištěné v průběhu kontroly - orgánům činným v trestním řízení (§ 24 ZSK).

6. PO INSPEKCI

6.1 Zpráva o plnění uložených opatření

V souladu s ustanovením § 98, odst. 8 ZSS je kontrolní orgán oprávněn ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Kontrolní orgán vyzve poskytovatele, aby ve stanovené lhůtě podal písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v Inspekční zprávě, případně ve znění Rozhodnutí o námitkách. Při stanovování lhůty pro podání zprávy o plnění uložených opatření VIT vždy zohledňuje termíny pro odstranění nedostatků uvedených v Inspekční zprávě.

Zpráva o přijatých opatřeních popisuje, jak poskytovatel opatření uložená IT ve stanovené lhůtě splnil, včetně kopií písemných dokumentů, která s plněním opatření souvisí. Zpráva vypovídá jak o výsledku splnění uložených opatření, tak i o procesu, jakým bylo požadovaného stavu dosaženo.

VIT, případně ve spolupráci se členy IT, vyhodnotí zprávu o přijatých opatřeních nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Poskytovateli o tom zašle písemnou informaci.

Vyhodnocení zprávy o přijatých opatřeních může být následující:

- Zpráva obsahuje přesvědčivé informace o splnění uložených opatření - doporučuje se, aby poskytovatel byl zařazen do dlouhodobého plánu základních inspekcí na další období.
- Zpráva neobsahuje dostatečné informace o plnění uložených opatření - doporučuje se, aby u poskytovatele byla provedena následná inspekce formou místního šetření.
- Zpráva obsahuje informace o splnění uložených opatření, které měly povahu nedostatků v písemné dokumentaci poskytovatele - doporučuje se, aby u poskytovatele byla provedena následná inspekce bez místního šetření.

V případě, že poskytovatel opatření uložená kontrolním orgánem ve stanovené lhůtě nesplní nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění, dopouští se správního deliktu podle § 107, odst. 2, písm. m) ZSS. Za tento správní delikt hrozí poskytovateli pokuta do výše 50 000 Kč (§ 107, odst. 5, písm. c) ZSS).

Pokud poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb a k nápravě nedošlo ani na základě opatření uložených kontrolní orgánem při inspekci, může registrující orgán podle § 82, odst. 3, písm. c) rozhodnout o zrušení jeho registrace.

6.2 Postup zpracování rizik poskytované sociální služby

Smyslem postupu zpracování rizik poskytované sociální služby je na základě zjištění z provedené inspekce, včetně plnění nápravných opatření poskytovatelem, identifikovat riziková místa v poskytování sociální služby, a výstupy následně zohlednit při plánování dalších inspekcí u daného poskytovatele.

V průběhu místního šetření zaznamenává IT dílčí kontrolní zjištění do Inspekční zprávy. Existují-li však důvodné pochybnosti o oblastech činnosti poskytovatele, které nebylo možno v průběhu místního šetření dostatečně ověřit, a to zejména z důvodu časového harmonogramu inspekce, tyto skutečnosti se popíší a záznam se založí do inspekčního spisu.

Inspekční spisy se pak na základě výsledků z provedených inspekcí a dalších zjištění zaznamenaných a založených v inspekčních spisech roztrídí podle závažnosti identifikovaných rizik poskytovaných sociálních služeb. Výsledek tohoto roztržídění slouží jako jeden z podkladů pro tvorbu inspekčního plánu na následující období.

7. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Náležitosti obsahu Oznámení o provádění inspekce

Příloha č. 2 - Náležitosti obsahu Pověření k provedení inspekce

Příloha č. 3 - Povinné náležitosti obsahu smlouvy/dohody uzavřené se specializovaným odborníkem - inspektorem kvality sociálních služeb za účelem provedení inspekce poskytování sociálních služeb

Příloha č. 4 - Formuláře (VZORY)

- **Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb**
- **Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb**
- **Kontrolní listy inspektora**
- **Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby**
- **Rozdělení povinností členů inspekčního týmu**
- **Protokol o výběru respondentů - klientů**
- **Jmenný seznam respondentů - klientů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě**
- **Dotazník pro poskytovatele k inspekci poskytování sociálních služeb**

Příloha č. 5 - Náležitosti obsahu Rozhodnutí o námitkách

Příloha č. 6 - Etický kodex inspektorů sociálních služeb



Náležitosti obsahu
Oznámení o provádění inspekce

V Oznámení o provádění inspekce se uvede:

- titul, jméno a příjmení vystavitele včetně funkce,
- datum, místo a číslo jednací vystavení Oznámení,
- název, IČO, adresa a registrační číslo kontrolované osoby,
- informace, že inspekce je zahájena dnem doručení Oznámení,
- režim provedení kontroly (podle zákona č. 108/2006 Sb. a zákona č. 552/1991 Sb.),
- předmět kontroly - uvede se rozsah kontroly v souladu s Pověřením k provedení inspekce (podle § 97, odst. 2 a 3 zákona č. 108/2006 Sb.),
- jména a příjmení VIT a ČIT,
- jméno a příjmení kontaktní osoby z IT,
- výzva k zaslání písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby (včetně e-mailové adresy a lhůty pro zaslání) a přílohy Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb,
- žádost o pověření osoby, která bude oprávněná za statutárního zástupce jednat v případě, nebude-li statutární zástupce jednat s IT osobně,
- žádost o uvedení kontaktní osoby, která bude oprávněna za poskytovatele jednat s VIT v přípravné fázi inspekce a v průběhu místního šetření, pokud jí nebude sám statutární zástupce,
- žádost o zajištění materiálně - technického vybavení IT v průběhu místního šetření (místnost k nerušené práci, tiskárna a kopírka atd.),
- žádost o informování klientů, jejich blízkých, opatrovníků a zaměstnanců poskytovatele o kontrole,

- informace poskytovateli o možnosti přizvat k inspekci v místě poskytování sociální služby zástupce zřizovatele (přítomnost zástupce zřizovatele je vhodná zejména v poslední den inspekčního šetření při seznamování poskytovatele s Inspekční zprávou),
- právo na podání námítky VIT o podjatosti inspektorů,
- žádost, aby poskytovatel po doručení Oznámení kontaktoval telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty VIT za účelem dojednání dalších úkonů spojených s provedením místního šetření (časový harmonogram průběhu inspekce, zázemí pro inspektory, způsob výběru respondentů k rozhovoru apod.),
- podpis.



Náležitosti obsahu Pověření k provedení inspekce

V Pověření k provedení inspekce se uvede:

- **Název kontrolního orgánu a číslo Pověření**
- **Oprávnění inspekci provést** – zmocňující paragraf v zákonu (inspekce poskytování sociálních služeb podle § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb.)
- **Osoby, které jsou oprávněny inspekci provést** – role osob, jméno, číslo služebního průkazu (přizvané osoby - číslo občanského průkazu)
- **Kdy se inspekce provede** – období, ve kterém se uplatňují práva a povinnosti kontrolních pracovníků (obvykle kalendářní měsíc, ve kterém se žádají dokumenty poskytovatele a probíhá místní šetření)
- **V jakém režimu bude kontrola probíhat** – inspekce podle zákona 552/1991 Sb. a § 97 - 99 zákona č. 108/2006 Sb.
- **Určení kontrolované osoby**
 - název poskytovatele, sídlo, IČO
 - druh sociální služby a její registrační číslo
- **Předmět inspekce** – odkaz na příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. (souvisí s plánovaným typem inspekce)
- **Kontrolované období** – období, za které se požadují dokumenty a informace od poskytovatele (obvykle není pro inspekce nutné, jelikož se kontroluje to, co je v době místního šetření platné)
- **Datum a místo vystavení Pověření**
- **Jméno vystavitele** (odpovědná osoba kontrolního orgánu), funkce a podpis vystavitele, kulaté razítko s malým státním znakem



**Povinné náležitosti obsahu
smlouvy/dohody uzavřené se specializovaným odborníkem - inspektorem
kvality sociálních služeb
za účelem provedení inspekce poskytování sociálních služeb**

Čestné prohlášení, že inspektor kvality sociálních služeb:

1. není v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci (§ 98 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb.),
2. není podjatý/á vůči sociální službě, v níž vykonává inspekci (§ 10 zákona č. 552/1991 Sb.),
3. o všech skutečnostech zjištěných při inspekci bude zachovávat mlčenlivost (§ 100 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb.),
4. seznámil/a se a při inspekci se bude řídit platnou Metodikou inspekce poskytování sociálních služeb vydanou MPSV a vnitřními předpisy kontrolního orgánu,
5. je úspěšným absolventem vzdělávání pro specializované odborníky - inspektory kvality sociálních služeb³⁰,
6. účastní se průběžného vzdělávání pro specializované odborníky - inspektory kvality sociálních služeb organizovaném MPSV³¹,
7. účastní se supervizí³²,
8. účastní se kolokvií MPSV^{33 34}.

³⁰ Tj. vzdělávání organizovaného MPSV. Tuto skutečnost doloží dokladem o úspěšném absolvování vzdělávání.

³¹ A to v rozsahu minimálně jednoho odborného semináře a jedné odborné konference za období kalendářního roku; v případě, že vzdělávání nebude MPSV realizováno, tato podmínka se ruší.

³² Podle vlastních potřeb, alespoň však jedné supervize k problematice inspekce poskytování sociálních služeb za období kalendářního roku.

³³ Alespoň jednou za období pěti let.

³⁴ Body 6 - 8 doloží inspektor záznamy v inspekčním indexu. Vzor indexu je veřejně přístupný na internetových stránkách www.mpsv.cz.



INSPEKČNÍ ZPRÁVA

o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb

Evidenční číslo:
Výtisk číslo³⁵:

Kontrolní orgán	Kontrolovaná osoba
Název a sídlo:	Název a sídlo:
	IČO:
Inspekční tým:	Statutární zástupce:
Typ inspekce:	Název a místo poskytování sociální služby:
Datum místního šetření:	Druh sociální služby:
Režim kontroly: Státní kontrola podle zákona č. 552/1991 Sb., se specifickou úpravou podle zákona č. 108/2006 Sb.	Registrační číslo sociální služby:
Realizovaný předmět inspekce³⁶:	

³⁵ Označí se výtisky č. 1 a 2 (výtisk č. 1 je určen kontrolnímu orgánu - KRP ÚP, výtisk č. 2 je na místě předán kontrované osobě).

³⁶ Uvede se realizovaný předmět inspekce - viz kapitola 4.1.5 Metodiky inspekci poskytování sociálních služeb 2012.

Kontrolní zjištění³⁷		Číslo ³⁸ :
Popis skutečného stavu věci ³⁹		
Porušená ustanovení zákona o sociálních službách ⁴⁰		
Porušení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení ⁴¹ :
Zdroje důkazů ⁴²		
Uložená opatření ⁴³		Termín splnění:

³⁷ Uvede se stručně zjištěný nedostatek.

³⁸ Tabulka se opakuje podle počtu kontrolních zjištění.

³⁹ Uvede se popis všech skutečností, které vedou ke konstatování kontrolního zjištění.

⁴⁰ Uvede se znění § ZSS, který je porušen.

⁴¹ Jednotlivá kritéria standardů kvality jsou bodově ohodnocena ve škále 0 - 3 body (viz kapitola 4.3.1 Metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb 2012).

⁴² Uvedou se zdroje, z nichž kontrolní zjištění pochází (např. číslo zaměstnance nebo respondenta - klienta, přesný název dokumentu, včetně jeho verze, apod.).

⁴³ Viz kapitola 4.3.2 Metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb 2012.

PŘEHLED
Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Počet hodnocených povinností poskytovatele: Počet nesplněných povinností poskytovatele:
Kvalita poskytované sociální služby ověřená podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocená podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Počet hodnocených kritérií: Počet nesplněných kritérií ⁴⁴ :

Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby⁴⁵:

Přílohy inspekční zprávy	Počet stran
Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb	

Výtisky inspekční zprávy	
Výtisk č. 1	Kontrolní orgán - Úřad práce ČR
Výtisk č. 2	Kontrolovaná osoba - poskytovatel sociální služby

⁴⁴ Tj. kritéria hodnocená body 0 a 1.

⁴⁵ Uvedou se takové skutečnosti, které nelze zaznamenat do jiné části Inspekční zprávy, např. zjištění, která mohou být podkladem pro jinou kompetentní kontrolu.

Inspekční zpráva zpracována	
V	dne
vedoucí inspekčního týmu	podpis
člen/-ka inspekčního týmu	podpis
člen/-ka inspekčního týmu	podpis

Seznámení, poučení a převzetí inspekční zprávy poskytovatelem	
Statutární zástupce kontrolované osoby (nebo osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce) byl/a s inspekční zprávou seznámen/a a poučen/a o právu podat námitky podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.	
Písemné a zdůvodněné námitky proti zjištěním uvedeným v inspekční zprávě je možné podat na adresu kontrolního orgánu, který inspekci provedl ve lhůtědnů ode dne seznámení s inspekční zprávou.	
Statutární zástupce kontrolované osoby (nebo osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce) převzal/a výtisk č. 2 inspekční zprávy.	
V	dne
Jméno statutárního zástupce poskytovatele nebo osoby, která je oprávněna za něj jednat	podpis (a razítko)

Inspekce je ukončena vypořádáním námitek proti inspekční zprávě nebo marným uplynutím této lhůty. Inspekční zpráva je platná ve znění rozhodnutí o námitkách, bylo-li vydáno.

Po vyzvání kontrolního orgánu podá poskytovatel zprávu o plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci podle § 98 odst. 8 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud poskytovatel nesplní ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce ČR uložená opatření nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění, dopouští se podle § 107 písm. m) téhož zákona správního deliktu, za který se ukládá pokuta do výše 50 000 Kč.

Statutární zástupce kontrolované osoby (nebo osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce) odmítl/a seznámit se s inspekční zprávou a/nebo převzít výtisk č. 2 inspekční zprávy.⁴⁶

⁴⁶ Tato skutečnost se zaznamená do tabulky a podepíše ji vedoucí inspekčního týmu.



Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb⁴⁷

Evidenční číslo inspekce:

Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele⁴⁸

	Přehledy ⁴⁹	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury			
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury			
Organizační struktura			
Seznam vnitřních pravidel organizace			
Seznam pracovních postupů			
Domácí řád			
Provozní řád			
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele			
Další			

⁴⁷ Formulář slouží pro všechny fáze inspekce k zaznamenání podkladů předaných kontrolnímu orgánu poskytovatelem. Je v kompetenci VIT, zda bude požadovat zaslání písemné dokumentace poskytovatele před zahájením místního šetření, a jak si tento VZOR upraví podle typu inspekce a jejího předmětu. Formulář může VIT zaslat poskytovateli před zahájením místního šetření (elektronicky), včetně vyznačení okruhu písemné dokumentace poskytovatele, kterou požaduje zaslat před zahájením místního šetření, a dokumentace, kterou poskytovatel předloží v místě kontroly. Formulář je součástí inspekčního spisu.

⁴⁸ V tabulce č. 1 se uvedou veškeré podklady od poskytovatele, které IT v jednotlivých fázích inspekce získá. Při předávání originálů dokumentů (zejména osobní dokumentace klientů) se doporučuje vypracovat předávací protokol s podpisy zástupce poskytovatele a VIT.

⁴⁹ Uvede se přesný název dokumentu a datum jeho platnosti.

Tabulka č. 2: Dokumenty vztahující se k povinnostem poskytovatele podle § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů⁵⁰

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
§ 88	Povinnosti	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku		
písm. a)				
písm. b)				
písm. c)				
písm. d)				
písm. e)				
písm. f)				
písm. g)				
písm. i) ⁵¹				
písm. j)				
písm. k)				
§ 89	Opatření omezující pohyb osob			
odst. 1				
odst. 2				
odst. 3				
odst. 4				
odst. 5				
odst. 6				
odst. 7				

⁵⁰ V tabulce č. 2 se uvedou podklady, které mohou být využity jako zdroje důkazů pro kontrolní zjištění.

⁵¹ Při plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) je předmětem inspekce také posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77.

Tabulka č. 3: Dokumenty vztahující se ke standardům kvality sociálních služeb⁵²

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN- DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování			
2	Ochrana práv			
3	Jednání se zájemcem			
4	Smlouva o poskytování			
5	Individuální plánování			
6	Dokumentace poskytování			
7	Stížnosti			
8	Návaznost na služby a zdroje			
9	Personální a organizační zajištění			

⁵² V tabulce č. 3 se uvedou podklady, které mohou být využity jako zdroje důkazů pro kontrolní zjištění.

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN- DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
10	Profesní rozvoj zaměstnanců			
11	Místní a časová dostupnost			
12	Informovanost o službě			
13	Prostředí a podmínky			
14	Nouzové a havarijní situace			
15	Zvyšování kvality služby			

Tabulka č. 4: Seznam předané osobní dokumentace klientů

Respondent/klient číslo:	Předaná osobní dokumentace



Kontrolní listy inspektora

Svrchní list

Základní informace o inspekci

Jméno a příjmení inspektora		
Název poskytovatele sociální služby		
Místo poskytování sociální služby		
Druh sociální služby		
Datum místního šetření		

Obsah složky Kontrolní listy inspektora

Svrchní list	Základní informace o inspekci a Obsah složky Kontrolní listy inspektora
List č. 1	Zjištění inspektora
List č. 2	Výčet relevantních ustanovení ZSS a prováděcí vyhlášky k ZSS
List č. 3	Záznam rozhovoru s respondentem - klientem
List č. 4	Příklady otázek k hodnocení standardů kvality sociálních služeb používaných pro vedení rozhovoru s respondentem - klientem

Zjištění inspektora⁵³

Zjištění inspektora

Metodika inspekcí poskytování sociálních služeb 2012

Výčet relevantních ustanovení ZSS a prováděcí vyhlášky k ZSS

- Povinností poskytovatele podle § 88 ZSS
- Povinnosti poskytovatele podle § 89 ZSS
- Náležitosti smlouvy podle § 91, odst. 2 ZSS
- Výše úhrad podle § 73 - 77 ZSS
- Obsah Standardů kvality sociálních služeb
- Správní delikty podle § 107, odst. 2 ZSS

Povinnosti poskytovatele podle § 88 ZSS	
§ 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.
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.
§ 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.
§ 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.
§ 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.
§ 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.
§ 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).
§ 88 písm. h)	Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.
§ 88 písm. i)	Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody

uvedené v § 91 odst. 3. ⁵⁴
<p>§ 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.</p>
<p>§ 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.</p>

Povinnosti poskytovatele podle § 89 ZSS
OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB
<p>§ 89 odst. 1 Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.</p>
<p>§ 89 odst. 2 Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.</p>
<p>§ 89 odst. 3 Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření. Zasáhnout lze nejdříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.</p>
<p>§ 89 odst. 4 Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.</p>
<p>§ 89 odst. 5 Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo</p>

⁵⁴ Podle ustanovení § 97, odst. 3 ZSS při kontrole plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) je předmětem inspekce také posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77.

fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.

§ 89 odst. 6

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu:

- a) jméno, popřípadě jména, příjmení a datum narození osoby,
- b) datum, čas počátku a místo použití opatření omezujícího pohyb osob a druh tohoto opatření,
- c) důvod použití opatření omezujícího pohyb osob,
- d) jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která opatření omezujícího pohyb osob použila,
- e) podání léčivého přípravku jako opatření omezujícího pohyb osoby,
- f) datum a čas ukončení použití opatření omezujícího pohyb osob,
- g) popis bezprostředně předcházející situace, před použitím opatření omezujícího pohyb osob, popis průběhu situace při použití tohoto opatření a její zhodnocení a popis bezprostředně následující situace,
- h) záznam o splnění povinnosti stanovené v odstavci 5,
- i) popis případných poranění osob, ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb osob,
- j) popis způsobu informování osoby podle odstavce 2, a umožnit nahlížení do této evidence osobě, u níž bylo použito opatření omezující pohyb osob, fyzické osobě, kterou osoba s jejím předchozím souhlasem určí, zákonnému zástupci osoby nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovateli zařízení, lékaři, členům inspekčního týmu při provádění inspekce poskytování sociálních služeb a Veřejnému ochránci práv.

§ 89 odst. 7

Poskytovatel sociálních služeb, který v průběhu kalendářního pololetí použil opatření omezující pohyb osob, je povinen písemně sdělit registrujícímu orgánu ve lhůtě do 15 dnů po skončení kalendářního pololetí počet osob, u kterých byla tato opatření použita, a četnost jejich použití podle druhů těchto opatření.

Náležitosti smlouvy podle § 91, odst. 2 ZSS

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

Výše úhrad podle § 73 - 77 ZSS

§73

(1) Za pobytové služby poskytované v

- a) týdenních stacionářích (§ 47),
- b) domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48),
- c) domovech pro seniory (§ 49),
- d) domovech se zvláštním režimem (§ 50),
- e) zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52),

hradí osoba úhradu za ubytování, stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu.

(2) Péčí se pro účely stanovení úhrady rozumí základní činnosti uvedené v § 35 odst. 1 písm. a), b), e), f) a h) až j).

(3) Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí právní předpis. Po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb v týdenních stacionářích musí osobě zůstat alespoň 25 % jejího příjmu, a při poskytování pobytových služeb uvedených v odstavci 1 písm. b) až e) musí osobě zůstat alespoň 15 % jejího příjmu.

(4) Úhrada za péči se stanoví při poskytování

- a) pobytových služeb, s výjimkou týdenních stacionářů, ve výši přiznaného příspěvku,
- b) pobytových služeb v týdenních stacionářích maximálně ve výši 75 % přiznaného příspěvku.

(5) Osoba, které jsou poskytovány sociální služby podle odstavce 1 a které by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstala z jejího příjmu částka uvedená v odstavci 3, je povinna doložit poskytovateli těchto sociálních služeb výši svého příjmu pro účely stanovení úhrady podle odstavce 3 a neprodleně mu oznamovat změny v příjmu, které mají vliv na výši úhrady podle odstavce 3.

§ 74

(1) Za pobytové služby poskytované nezaopatřenému dítěti v týdenních stacionářích (§ 47) a domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48) hradí rodiče dítěte nebo rodič, kterému bylo dítě svěřeno rozhodnutím soudu do péče, popřípadě jiná fyzická osoba povinná výživou dítěte, úhradu za stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu. Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích (§ 47) nezaopatřenému dítěti, které je svěřeno do péče fyzické osoby, která má z tohoto důvodu nárok na dávky pěstounské péče podle zvláštního právního předpisu hradí úhradu podle věty první tato fyzická osoba.

(2) Je-li dítě umístěno do domova pro osoby se zdravotním postižením na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy nebo předběžného opatření, stanoví úhradu za stravu a za péči rozhodnutím obecní úřad obce s rozšířenou působností příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu dítěte. Rodiče se na hrazení úhrady podílejí rovným dílem, není-li dále stanoveno jinak. Úhrada se na žádost osoby, která je podle odstavce 1 povinna hradit úhradu, popřípadě z podnětu zařízení sociálních služeb uvedeného v odstavci 1, nestanoví, jestliže doloží, že tato osoba nebo osoba s ní společně posuzovaná je příjemcem dávek podle zákona o pomoci v hmotné nouzi. Úhrada se na žádost osoby, která je podle odstavce 1 povinna hradit úhradu, popřípadě z podnětu zařízení sociálních služeb uvedeného v odstavci 1, rovněž nestanoví nebo se sníží, jestliže tato osoba doloží, že po zaplacení úhrady by její příjem nebo její příjem a příjem osob s ní společně posuzovaných poklesl pod součet částky životního minima podle zákona o životním

a existenčním minimu a částky normativních nákladů na bydlení podle zvláštního právního předpisu.

(3) Maximální výši úhrady za stravu podle odstavců 1 a 2 stanoví prováděcí právní předpis. Pokud se zařízení sociálních služeb, ve kterém je nezaopatřené dítě umístěno, vyplácí podle zvláštního právního předpisu přídavek na dítě, snižuje se úhrada o jeho výši.

(4) Úhrada za péči nezaopatřenému dítěti se stanoví při poskytování

a) pobytových služeb v domovech pro osoby se zdravotním postižením ve výši přiznaného příspěvku,

b) pobytových služeb v týdenních stacionářích maximálně ve výši 75 % přiznaného příspěvku.

Ustanovení § 73 odst. 2 platí obdobně.

(5) Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích (§ 47) a domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48) dítěti, které není nezaopatřeným dítětem, a dítěti, které je poživitelem sirotčích důchodů po obou rodičích, hradí úhradu toto dítě podle § 73.

§ 75

(1) Za poskytování

a) osobní asistence (§ 39),

b) pečovatelské služby (§ 40),

c) tísňové péče (§ 41),

d) průvodcovských a předčitatelských služeb (§ 42),

e) podpory samostatného bydlení (§ 43),

f) odlehčovacích služeb (§ 44),

g) služeb v centrech denních služeb (§ 45),

h) služeb v denních stacionářích (§ 46),

i) pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb uvedených v § 70 odst. 3,

j) služeb v chráněném bydlení (§ 51),

hradí osoby úhradu za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou, není-li v odstavci 2 stanoveno jinak. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

(2) Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c) poskytuje bez úhrady

a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,

b) účastníkům odboje,

c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

d) osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb.,

anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

§ 76

(1) Za poskytování sociálních služeb v

- a) azylových domech (§ 57),
- b) domech na půl cesty (§ 58),
- c) terapeutických komunitách (§ 68),
- d) zařízeních následné péče (§ 64 odst. 3),

hradí osoby úhradu za ubytování a stravu, a za poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách hradí osoby úhradu za stravu v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

(2) Za poskytování sociálních služeb v noclehárnách (§ 63) hradí osoby úhradu ve výši stanovené poskytovatelem.

(3) Za poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech (§ 61) hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

§ 77

Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Obsah Standardů kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- 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;
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2. Ochrana práv osob

- 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;
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní 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;
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle

těchto pravidel poskytovatel postupuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- 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;
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní 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) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
 - b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
 - c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
 - d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
 - e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.
- Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní 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) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní 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) 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

<p>jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;</p> <p>c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;</p> <p>d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.</p>
<p>8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje</p> <p>a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;</p> <p>b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;</p> <p>c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.</p>
<p>9. Personální a organizační zajištění sociální služby</p> <p>a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu 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;</p> <p>b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;</p> <p>c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;</p> <p>d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</p> <p>Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.</p>
<p>10. Profesní rozvoj zaměstnanců</p> <p>a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;</p> <p>b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.</p> <p>c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.</p> <p>d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.</p> <p>e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.</p> <p>Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.</p>
<p>11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby</p> <p>Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.</p>
<p>12. Informovanost o poskytované sociální službě</p>

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Správní delikty podle § 107, odst. 2 ZSS

Právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba se jako poskytovatel sociálních služeb dopustí správního deliktu tím, že:

a) neposkytuje sociální služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o registraci podle [§ 81 odst. 2](#),

b) nevede záznamy podle [§ 88 písm. f\)](#),

c) nevede evidenci žadatelů o sociální službu podle [§ 88](#) písm. g),

d) neuzavře s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby podle [§ 88 písm. i\)](#),

e) použije opatření omezující pohyb osob v rozporu s [§ 89 odst. 1](#) až 3,

f) nepodá informaci o použití opatření omezujících pohyb osob podle [§ 89 odst. 5](#),

g) nevede evidenci nebo neumožní nahlížení do evidence podle [§ 89 odst. 6](#),

h) neohlásí úmrtí oprávněné osoby, které poskytovala pomoc, ve lhůtě stanovené v [§ 21a odst. 2](#),

i) nesplní lhůtu k podání žádosti o zrušení registrace podle [§ 82 odst. 3 písm. d\)](#) nebo [odst. 4](#),

- j) nesplní oznamovací povinnost podle [§ 88 písm. k\)](#),
- k) nezašle ve stanovené lhůtě údaje uvedené na předepsaném tiskopisu podle [§ 85 odst. 5](#),
- l) nesdělí ve stanovené lhůtě údaje podle [§ 89 odst. 7](#),
- m) nesplní ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění podle [§ 98 odst. 8](#),
- n) nesplní ve lhůtě stanovené registrujícím orgánem opatření k odstranění nedostatků zjištěných při kontrole registračních podmínek podle [§ 82a odst. 2](#),
- o) stanoví za poskytnutí sociální služby vyšší úhradu, než je maximální výše úhrady stanovená prováděcím právním předpisem,
- p) uzavře smlouvu, která neobsahuje náležitosti smlouvy podle [§ 91 odst. 2](#).

Záznam rozhovoru s respondentem - klientem

Respondent - klient č.⁵⁵:	
Věk:	
Doba využívání služby:	
Pohlaví:	<input type="checkbox"/> Muž / <input type="checkbox"/> Žena
Klient byl za účasti zaměstnance poskytovatele poučen o možnosti odmítnout rozhovor. Jméno a příjmení zaměstnance: Klient s rozhovorem souhlasil:	 <input type="checkbox"/> Ano / <input type="checkbox"/> Ne
Referující pracovník:	přítomen / nepřítomen
Zdroje informací pro záznam z rozhovoru:	<input type="checkbox"/> Osobní dokumentace <input type="checkbox"/> Rozhovor s respondentem - klientem <input type="checkbox"/> Rozhovor se zaměstnancem (referující zaměstnanec) <input type="checkbox"/> Pozorování <input type="checkbox"/> Jiné (jiný přítomný pracovník či klient)

Popis prostředí, okolností rozhovoru, stavu respondenta - klienta apod.

--

Záznam rozhovoru

--

⁵⁵ V Záznamu rozhovoru s respondentem - klientem je respondent - klient vždy veden pouze pod číslem. Identifikace respondenta - klienta je zajištěna prostřednictvím formuláře Jmenný seznam respondentů - klientů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě.



**Příklady otázek k hodnocení standardů kvality sociálních služeb
používaných pro vedení rozhovoru s respondentem - klientem**

St. číslo	Pořadové číslo	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 1	Cíle a zásady poskytovaných služeb	Resp. zná cíle služby, kterou využívá/ví v čem ho služba může podpořit;	<ul style="list-style-type: none"> Proč sem docházíte? S čím vám tady pomáhají? V čem vás podporují? Co tu pro vás dělají? V čem vám zaměstnanci (tety, sestřičky – použijí označení na které je uživatel zvyklý) pomáhají? Proč (na co) je potřebujete? Jak ji teď využíváte? Co byste bez nich nemohl? V čem Vás nejvíc podporují? Jaký je rozdíl mezi tím, když jste službu neměl a když ji teď máte?
		Může uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	<ul style="list-style-type: none"> Co tu děláte celý den? Co děláte ráno? V kolik vstáváte? Co si oblékáte? Co nosíte rád? Co děláte sám? Když něco chcete (jít ven, na pivo, koupit si zákusek, sledovat svůj oblíbený pořad v TV,...) – co uděláte? Jak to uděláte? Co je potřeba, abyste mohl? Kdo se zajímá: <ul style="list-style-type: none"> co chcete? co Vás baví? jestli to tak chcete? Co je dobré a co by mohlo být jinak? Co se děje když zavoláte na (sestru, personál)?
		Resp. není vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním služby.	<ul style="list-style-type: none"> Jak Vám tu pracovníci říkají? Jak se na službu dívají lidé z okolí? Vědí, že jste odtud? Že sem chodíte? Jak poznají pracovníci, že je oblečení vaše? (když např. i perou - značky) S kým chodíte na procházky? S kým k lékaři, do obchodu?
Standard číslo 2	Ochrana práv uživatelů	Resp. zná svoje práva;	<ul style="list-style-type: none"> Co si představíte, když se mluví o právech? Co všechno můžete udělat, aniž byste se musel zeptat? Je tady něco zakázáno? Můžete se rozhodnout podle svého (uvést příklad)?
		Ví, kde jsou jeho práva uvedena (název pravidel, metodiky);	Jsou vaše práva, o kterých jsme si teď povídali, někde napsaná? Je někde napsané, co smíte a co nesmíte? Můžete mi ukázat, kde to je napsané?
		Práva respondenta jsou v rámci poskytovaných služeb naplňována.	<ul style="list-style-type: none"> Zamykáte si pokoj, skříň? Máte občanský průkaz? Kde ho máte uložený? Máte nějaké místo, skříňku, kam můžete pouze Vy? Když se myjete, koupete, jste na toaletě, je tam někdo s vámi? Máte zde své oblíbené místo, kam rád chodíte? Chodíte tam sám nebo s někým? Můžeme se tam spolu podívat?

St. číslo	Poř. davek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 3	Jednání se zájemcem o službu	Resp. byl před nástupem do služby informován o způsobu poskytování služeb;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Než jste sem přišel, věděl jste, jak to tu vypadá? Jak tu lidem pomáhají? ▪ Jak jste se dozvěděl, co se tu bude dít? ▪ Kdo Vám řekl, jak to tady bude fungovat? ▪ Kdo Vám řekl, co můžete čekat? ▪ Odkud jste se o službě dozvěděl? ▪ Byl jste se tu podívat, než jste sem nastoupil?
		právech, povinnostech a možnostech;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co Vám řekl zaměstnanec, než jste se sem nastěhoval (např. jak to tady chodí, kdy se vstává, kdy je snídáně...)? ▪ Jakou pomoc Vám nabídl? ▪ Jak víte, co tu můžete/nemůžete dělat, dodržovat za pravidla? Kdy jste se to dozvěděl?
		Informace byly srozumitelné a poskytnuté v dostatečném rozsahu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co jste se dozvěděl o té službě? Rozuměl jste tomu? ▪ Překvapilo Vás něco, když jste sem přišel?
		Dostatečný prostor pro vyjádření očekávání a jeho osobních cílů	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Na co se vás ptali, než jste tu začal bydlet/ sem začal chodit pravidelně? ▪ Je tady to, co potřebujete? ▪ Bavili jste se o tom, co byste chtěl/ přál si? ▪ Jak jste vysvětlil, v čem potřebujete pomoci, co se Vám nedaří a co Vás zmáhá?
Standard číslo 4	Smlouva o poskytování služeb	Resp. má uzavřenou smlouvu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je někde napsané, co pro Vás bude služba dělat? ▪ Byl jste u toho, když smlouvu (maminka, opatrovník) podepisovali?
		Zná její obsah, rozumí mu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Víte, co tam je uvedeno? ▪ Na čem jste se dohodli?
		Zná výši úhrady za službu;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Platíte něco za služby? ▪ Víte, kolik platíte za služby tady? ▪ Máte někde napsané, kolik a za co se tady platí?
		Má smlouvu k dispozici a může průběžně kontrolovat naplňování jejích podmínek.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Máte tu smlouvu, o které jsme teď mluvili, u sebe? ▪ Díváte se do ní někdy? Potřebujete ji?
Standard číslo 5	Individuální plánování průběhu sociální služby	Resp. má cíl (přání), které mu služba pomáhá naplnit;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Co Vás tady těší? Zlobí vás něco? ▪ Vidím, že máte rád.....(hudbu, sport, malování ...). Chodíte (tancovat, sportovat, dívat se na ...)? Povídáte si o tom s ...?
		Má vypracovaný individuální plán;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S kým si povídáte o tom, co byste chtěl? ▪ Ví o tom někdo? ▪ Je to někde zapsáno, aby se nezapomnělo?
		Ví, kdo je jeho klíčovým zaměstnancem;	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Když potřebujete pomoci, poradit na koho se obrátíte, (nebo kdo vám pomůže)? ▪ Na koho se obrátíte, když máte nějaký problém? Kdo Vám nejvíc radí? ▪ S kým (myšleno z zaměstnanců) si nejraději povídáte? ▪ Kdo z zaměstnanců za Vámi nejčastěji chodí?

St. číslo	Pořadové číslo	Kritéria	Zjištění
		Své cíle (přání) může měnit;	<ul style="list-style-type: none"> Co když se vám nechce něco dělat, co je v programu? Řeknete to někomu? Komu? A můžete dělat něco jiného? Co kdybyste se třeba rozhodl, že to přání, o kterém jsme se teď bavili, už vlastně nechcete? Prostě by Vás to přestalo zajímat? Co by se stalo?
		Pravidelně je s zaměstnancem vyhodnocuje.	<ul style="list-style-type: none"> Přání máte zapsaná. Díváte se na ně někdy s a kontrolujete, jestli jste na něco nezapomněli? Nebo jestli už se Vám přání vyplnilo? Říkáte si s ... kam jste pokročil a co všechno je potřeba udělat?
Standard číslo 6	Dokumentace o poskytování sociální služby	Ví, jaké informace o něm služba shromažďuje;	<ul style="list-style-type: none"> Víte, zda si pracovníci někdy píšou, jak a v čem Vám pomáhají? Zapisují si pracovníci, co si přejete, jaké máte připomínky, co se Vám líbí?
		Ví, kde jsou uloženy a zda k nim má přístup;	<ul style="list-style-type: none"> Kde to je uloženo? Viděl jste to již někdy? Zajímá Vás to? Můžete se na to podívat? Komu si řeknete, aby Vám to ukázal? Kdo další to může vidět?
		Zná pravidla anonymní evidence;	<ul style="list-style-type: none"> Můžete sem přijít a neříct své jméno?
Standard číslo 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb	Zná pravidla pro podávání a vyřizování stížností a rozumí jim;	<ul style="list-style-type: none"> Kdyby se vám něco nelíbilo, komu byste to řekl? Jak by to udělal kolega/kamarád/ spolubydlící?
		Ví, jakou formou si může stěžovat;	<ul style="list-style-type: none"> Kdybyste to nechtěl říkat, jde to udělat jinak?
		Ví, na koho se může v případě stížnosti obrátit;	<ul style="list-style-type: none"> Komu povíte, „mně se to nelíbí“?
		Pro podání a vyřizování stížnosti si může zvolit zástupce;	<ul style="list-style-type: none"> Mohla by to za vás říct ..(maminka, bratr, dcera, spolubydlící ...)?
		Ví o možnosti obrátit se na nezávislou instituci.	<ul style="list-style-type: none"> Můžete o své nespokojenosti říct někomu, kdo zde nepracuje? Můžete svou stížnost napsat i jinam, než řediteli? Kam?

St. číslo	Poža davek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	Může využívat veřejné služby a poskytovatel ho podporuje k zapojení do běžného života;	<ul style="list-style-type: none"> Jezdíte někdy autobusem (vlakem)? Kdo zajistí jízdenku? Kam jezdíte sám, s kamarádem? Chodíte nakupovat do místních prodejen? Sám si vybíráte nákup? Jak často chodíte nakupovat (každý týden, měsíc ...)? Kam chodíte do kina nebo do divadla? Zajímá vás sport? Byl jste se podívat třeba na hokej nebo fotbal? Chodíte rád plavat? Chodíte tu do restaurace? Chodíte s přáteli na pivo nebo na kávu? Navštěvujete knihovnu kadeřníka, pedikérku, poštu, videopůjčovnu nebo je to ve službě? Chodíte k lékaři, nebo on chodí za Vámi? Chodíte nebo jezdíte někam do práce? Jak do práce jezdíte? Dostáváte plat? Jaké je to v práci?
		Při naplňování jeho osobního cíle (přání) mu poskytovatel zprostředkovává pomoc jiných odborníků a institucí;	<ul style="list-style-type: none"> Byl jste někdy na obecním úřadu? Někdo Vás doprovázel? Co jste tam zařizoval? Kromě platu/důchodu dostáváte ještě jiné peníze? Například z obecního úřadu nebo z úřadu práce? Byl jste na úřadu práce? Chodíte k lékaři odborníkovi (např. ortoped, logoped, neurolog, oční lékař, zubní lékař)? Kde to je? Jak se tam dostanete?
		Je podporován v kontaktech s rodinou a v dalších přirozených sociálních kontaktech.	<ul style="list-style-type: none"> Kdo k vám může přijít na návštěvu? Jak dlouho může být u Vás na návštěvě? Může tu přespát? Kdy můžete být spolu s kamarádem, partnerkou? Máte společný pokoj? Jak Vám pomohou pracovníci, když chcete navštívit příbuzné (rodiče, kamarády)?
Standard číslo 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	Služba je dostupná resp. v době, kdy ji potřebuje;	<ul style="list-style-type: none"> Když potřebujete pomoc, kdo Vám někdo pomůže? Např. večer, v noci, v sobotu, v neděli? Stane se, že to někdy nejde? (aby vám někdo pomohl?) Vyhovuje Vám otevírací doba? Dá se domluvit i návštěva mimo provozní hodiny? Máte kontakt na někoho, kdo by vám pomohl mimo provozní hodiny? Kdy nejčastěji službu potřebujete?
		Služba je resp. místně dostupná, a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb;	<ul style="list-style-type: none"> Vyhovuje Vám místo, kde je služba umístěna? Jak daleko to máte do centra, domů? Jak daleko musíte do služby cestovat? Jak cestujete v zimě? Jak daleko to máte na nákup, do knihovny, na úřad, do restaurace? Dá se tady v okolí někam jít – za kulturou, zábavou? Jak daleko bydlí Vaše rodina? Máte tady v okolí přátele? Kam tu v okolí nejčastěji chodíte?
		Umístění služby chrání resp. před stigmatizací.	<ul style="list-style-type: none"> Co se o službě říká ve městě?

St. číslo	Poža davek	Kriteria	Zjištění
Standard číslo 13	Prostředí a podmínky	Resp. může využívat všechny pomůcky a prostředky, které potřebuje k naplnění jeho osobního cíle;	<ul style="list-style-type: none"> Jaké pomůcky potřebujete k tomu, abyste mohl žít podobně jako dřív? Máte je tu k dispozici? Víte, kde je sehnat?
		Resp. vnímá prostředí jako důstojné, splňující hygienické podmínky.	<ul style="list-style-type: none"> Jak se tu cítíte? Co se vám tu líbí? Kdy se tu uklízí? Kdo Vám uklízí?
Standard číslo 14	Nouzové a havarijní situace	Ví, k jakým nouzovým a havarijním situacím může v souvislosti s využíváním služeb dojít;	<ul style="list-style-type: none"> Mluvili jste o tom, jaké mimořádné situace by tady mohly nastat? Už se to tu někdy stalo?
		Ví, jak se má v těchto situacích zachovat a na koho se má obrátit.	<ul style="list-style-type: none"> Co byste v té situaci dělal? Koho byste zavolał, požádal o pomoc? Jak byste někoho zavolał? Víte, kde je nouzový východ, hasící přístroj? Kdo by se o Vás v takové situaci postaral? Jak by to probíhalo?
Standard číslo 15	Zvyšování kvality sociální služby	Resp. ví, jakým způsobem poskytovatel zjišťuje jeho spokojenost s kvalitou služby, může se ke kvalitě služby vyjádřit;	<ul style="list-style-type: none"> Ptá se Vás někdo, jak se vám tady líbí? Změní se něco, když to chcete jinak?
		Resp. je seznamován s výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů;	<ul style="list-style-type: none"> Ptají se vás, i dalších lidí, tady v ..., jak jste zde spokojení?
		Ví, jak se změnila kvalita služby na základě stížnosti.	<ul style="list-style-type: none"> Stěžoval si někdo, že s něčím není spokojený? Změnilo se pak něco?



Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby⁵⁶

Evidenční číslo inspekce:

	Inspekční šetření v místě poskytování sociální služby 1. den - datum
Čas	Činnost inspekčního týmu a přítomné osoby kontrolního orgánu a poskytovatele sociální služby

	Inspekční šetření v místě poskytování sociální služby 2. den - datum
Čas	Činnost inspekčního týmu a přítomné osoby kontrolního orgánu a poskytovatele sociální služby

⁵⁶ Časový harmonogram je pouze předpokládaným časovým rámcem.

	Inspekční šetření v místě poskytování sociální služby 3. den - datum
Čas	Činnost inspekčního týmu a přítomné osoby kontrolního orgánu a poskytovatele sociální služby



Rozdělení povinností členů inspekčního týmu

Evidenční číslo inspekce:

Zodpovědná osoba	Povinnosti
VIT	
ČIT	
CIT	



Protokol o výběru respondentů - klientů

Evidenční číslo inspekce:

Osoby přítomné výběru respondentů - klientů⁵⁷:

- za poskytovatele:
- za inspekční tým:

Aktuální počet všech klientů služby:

Počty klientů podle kritérií⁵⁸:

- ...
- ...
- ...

Počet vybraných respondentů - klientů:

Popis zvoleného způsobu výběru respondentů - klientů:

⁵⁷ Uvedou se jména a příjmení osob, včetně jejich funkce, kteří byli přítomni při výběru respondentů - klientů k rozhovoru.

⁵⁸ Uvedou se počty klientů podle kritérií stanovených pro výběr respondentů - klientů (např. podle věkové struktury, podle míry potřebné pomoci a funkčních schopností apod.).

Respondenti - klienti vybraní k rozhovoru:

Číslo	Jméno a příjmení respondenta-klienta	Specifika ⁵⁹	Referující pracovník ⁶⁰

V dne
Zapsal⁶¹:

⁵⁹ Např. hodina a den, kdy je možné s respondentem -klientem vést rozhovor apod.

⁶⁰ Uvede se, zda u rozhovoru s respondentem - klientem bude/nebude přítomen referující pracovník, a uvede se jméno referujícího pracovníka.

⁶¹ Podpis inspektora, který vyplnil protokol.



Jmenný seznam respondentů - klientů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě⁶²

Evidenční číslo inspekce:

Evidenční číslo	Jméno, příjmení	Pozice: zaměstnanec/klient/další osoba

⁶² Slouží k identifikaci osob, které v rozhovorech poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v inspekční zprávě.



**Dotazník pro poskytovatele
k inspekci poskytování sociálních služeb**

Evidenční číslo:

Poskytovatel - sociální služba:

Kontakt:

1. Byli jste předem seznámeni s průběhem inspekce?

Ano

Ne

Případný komentář:

2. Byl dodržen dohodnutý harmonogram?

Ano

Ne

Případný komentář:

3. Byl tým inspektorů na kontrolu připraven? Byl seznámen s Vámi zaslanými podklady?

Ohodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1

2

3

4

Okomentujte své hodnocení:

4. Měli jste prostor pro vlastní otázky a vysvětlení?

Ohodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1	2	3	4
---	---	---	---

Okomentujte své hodnocení:

5. Byla pro Vás inspekční zpráva srozumitelná?

Ohodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1	2	3	4
---	---	---	---

Případný komentář:

6. Byli jste dostatečně a srozumitelně seznámeni s možností podat námitky?

Ohodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1	2	3	4
---	---	---	---

Případný komentář:

7. Chování členů týmu v průběhu šetření bylo:

Označte na škále:

Partnerské (respektující)

arogantní

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Zde prosím uveďte Vaše vzkazy členům inspekčního týmu, (podněty, připomínky, náměty)

- 1.
- 2.
- 3.

9. Byla inspekce pro Vás přínosná? Pokud ano, specifikujte v jakých oblastech.

Ano

Ne

- 1.
- 2.
- 3.

10. Měli byste zájem o setkání na ÚP ČR po inspekci?

Ano

Ne

V případě, že ano specifikujte v jaké podobě:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku.

**Zašlete ho prosím nejpozději 5 dnů po ukončení místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb na adresu
nebo na e-mailovou adresu**



**Náležitosti obsahu
Rozhodnutí o námitkách**

Úřad práce ČR - Krajská pobočka v

Rozhodnutí o námitkách

Kontrolovaná osoba se seznámila a převzala
Inspekční zprávu.....dne.....

Předmětem inspekce ve dnech..... bylo

Kontrolovaná osoba podala ve stanovené lhůtě
námitky proti této Inspekční zprávě.

Podle § 18 odst. 2 ZSK:

- a) Vedoucí inspekčního týmu rozhodl vyhovět námitkám v plném rozsahu.
- b) Vedoucí inspekčního týmu rozhodl námitkám nevyhovět v plném rozsahu
a dne je předal k rozhodnutí vedoucímu kontrolního orgánu,
který rozhodl takto:

Vyhodnocení obsahu podání:

1. Sdělení poskytovatele nejsou námitkami
z důvodu
2. Sdělení poskytovatele jsou námitkami a budou řešeny v rámci správního
řízení ve smyslu § 18 odst. 4 ZSK.
3. Sdělení poskytovatele jsou námitkami, které jsou vypořádány tímto způsobem:
.....

Vypořádání námitek:

- vyhovuji (plně)
- vyhovuji částečně
- nevyhovuji/zamítám

Zdůvodnění: vždy

Změny kontrolního zjištění:

- a) Inspekční zpráva se mění takto: vypouštím/nahrazuji text
- b) Text Inspekční zprávy/Hodnocení/zjištění zůstává nezměněn/o.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí není podle § 18 odst. 3 ZSK opravný prostředek přípustný.

Datum

Jméno a podpis oprávněného pracovníka kontrolního orgánu

Razítko (malé kulaté se státním znakem)

Rozdělovník:

- 1/ Nositel kontroly - KRP ÚP ČR
- 2/ Kontrolovaná osoba - poskytovatel sociální služby
- 3/ Registrační orgán - KÚ



Etický kodex inspektorů sociálních služeb

1. Úvod

Etický kodex inspektora sociálních služeb je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat.

Kodex poskytuje rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování.

Etický kodex byl vytvořen jako výstup projektu odboru sociálních služeb MPSV s podporou ESF "Systém kvality v sociálních službách", realizátorem projektu EuroProfis s.r.o. "Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb" a Asociací hodnotitelů NSQ v červenci 2007.

MPSV ČR zveřejňuje dokument v červenci 2008.

2. Poslání profese

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.

Z těchto důvodů se inspektor zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb v naší společnosti. Inspektor sociálních služeb se řídí smyslem standardů jako nástroje zavádění kvality služeb. Usiluje o zvyšování povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace naší země i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou. Přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových služeb občanům za svoji prioritu. Toto poslání naplňuje jak prováděním inspekcí na všech úrovních, tak svojí další činností, zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím.

3. Základní předpoklady a principy

K dosahování cílů profese inspektorů kvality sociálních služeb je nutné, aby inspektoři plnili řadu předpokladů či základních principů.

Zejména jde o tyto základní principy:

- *Bezúhonnost* - Inspektor při své práci jedná čestně a v souladu se svým svědomím.
- *Objektivita* - Inspektor musí k výkonu inspekce přistupovat objektivně a bez předsudků, zaujatosti, střetu zájmů nebo vlivu jiných osob.
- *Odborná způsobilost a řádná péče* - Inspektor musí inspekce provádět pečlivě, svědomitě a odpovědně s odbornou způsobilostí a náležitou pílí a je povinen své odborné znalosti a dovednosti neustále udržovat na úrovni potřebné k tomu, aby mohl poskytovat vysoce odborné služby s uplatněním nejnovějších poznatků v oboru.

- *Respekt k lidským právům* - Inspektor respektuje lidská práva při všech činnostech souvisejících s výkonem inspekce, prosazuje a hájí respekt k lidským právům obecně ve společnosti.
- *Důvěrnost* - S informacemi získanými v souvislosti s výkonem inspekce nakládá inspektor s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom k právu na ochranu osobních údajů a k platné metodice inspekci.

4. Odpovědnost ke své profesi

Inspektor:

- Je povinen posoudit svou osobní situaci (psychickou, sociální atd.) tak, aby byl schopen provádět inspekci objektivně a v dostatečné kvalitě.
- Během výkonu inspekce není pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek (případně se vyvaruje užívání silných léků, které by mohly mít negativní dopad na provádění inspekce).
- Vyvaruje se jednání, které by mohlo mít sexuální podtext nebo by tak mohlo být vnímáno.
- Při inspekci aplikuje pouze způsoby práce, které souvisí s rolí inspektora (nepoužívá např. terapii při rozhovoru s uživatelem služby, případovou sociální práci atd., supervizi při rozhovoru s pracovníky).
- Je povinen dodržovat platnou metodiku inspekci kvality sociálních služeb a využívá zkušenosti k jejímu průběžnému zlepšování.
- Během provádění inspekce si úsudek o zařízení vytváří celostně na základě více skutečností ověřených z více zdrojů a neskloňuje k závěrům pouze na základě vyhodnocení formálních skutečností či izolovaných kritérií standardů kvality.
- V případě, že se při výkonu inspekce setká se situací, kterou nemůže či neumí posoudit (v oblasti etické, střetů zájmů i odborné), je povinen konzultovat tuto situaci s odborníkem či supervizorem.
- Nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s postavením inspektora. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní vztahy.
- Má povinnost rozvíjet své odborné kompetence, kontinuálně se vzdělávat, využívat externí podpory a nabyté znalosti a dovednosti uplatňovat ve své praxi.
- Napomáhá zvyšování kvality sociálních služeb jako celku zejména zobecňováním zkušeností z inspekci a jejich předáváním odpovědným institucím.
- Snaží se o zvýšení kvality své profese i statusu inspektora ve společnosti.
- Propaguje národní standardy kvality sociálních služeb.

5. Vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje ke všem uživatelům bez předsudků a uživatele služeb považuje za sobě rovného bez ohledu na rasu, etnickou příslušnost, náboženské vyznání, pohlaví, věk, handicap, sociální postavení a finanční situaci.
- Je si vědom svého postavení vzhledem k uživatelům, nezneužívá důvěru uživatele služeb ve svůj prospěch ani pro výkon inspekce.
- Vyvaruje se osobních vazeb s uživatelem.

- Dodržuje mlčenlivost o osobních a citlivých osobních údajích uživatele služeb, tyto informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekci.
- Nesmí žádným svým konáním ohrozit zdraví a bezpečnost uživatele služeb.
- Nevnáší do rozhovoru s uživatelem své osobní a soukromé problémy.
- Nevnučuje uživatelům své osobní přesvědčení a postoje (náboženské, filosofické, ekologické, ...).
- Chrání zájmy a práva uživatele služeb.
- Při provádění inspekce dbá vždy na bezpečí uživatele. Žádným svým konáním neohrozí zdraví a bezpečnost uživatele služeb. V případě, že zjistí ohrožení života či zdraví uživatele bezodkladně jedná tak, aby toto ohrožení odstranil.

6. Vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje k pracovníkům bez předpojatosti, s respektem, je schopen jim naslouchat a podpořit je v úsilí zvyšovat kvalitu sociálních služeb.
- Provádí inspekci s ohledem na bezpečí pracovníků, informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekci.
- Nepřijímá dary ani pohostinnost, o nichž by bylo možné se domnívat, že budou mít vliv na jeho odborný úsudek.
- Neprovádí inspekci v zařízení, u něhož vnímá výkon role inspektora jako střet zájmu. Za střet zájmů může být považováno např. předchozí odpovědnost za kontrolované zařízení, individuální podpora zařízení při zvyšování kvality sociálních služeb, konkurenční vztah k zařízení, předem vytvořený pozitivní či negativní postoj vůči inspektované službě).