

Zpráva o činnosti

**odboru inspekci, výkonu akreditaci, financování
v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany
děti a sociální práce**

**v oblasti inspekce poskytování sociálních služeb
za rok 2024**

OBSAH

1. ODBOR INSPEKČÍ, VÝKONU AKREDITACÍ, FINANCOVÁNÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, SOCIÁLNĚPRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE	3
1.1. Působnost odboru	3
1.1.1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD	4
1.1.2. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy	4
1.1.3. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava	5
1.2. Personální zabezpečení odboru	5
2. STATISTICKÉ ÚDAJE	7
2.1. Inspekce poskytování sociálních služeb	7
2.1.1. Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb	10
2.1.2. Plnění standardů kvality sociálních služeb	11
2.2. Opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci	15
2.3. Námitky	16
2.4. Přestupky	18
2.5. Vyřizování podnětů a stížností	18
2.5.1. Podání postoupená jiným orgánům a institucím	21

1. ODBOR INSPEKČÍ, VÝKONU AKREDITACÍ, FINANCOVÁNÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, SOCIÁLNĚPRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Inspekci poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) provádí u poskytovatelů sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“), kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a u poskytovatelů uvedených v § 84 zákona o sociálních službách Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“). Organizačním útvarem ministerstva, do jehož působnosti spadá agenda inspekčí, je odbor inspekčí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce (dále jen „odbor“).

1.1. Působnost odboru

V působnosti odboru v agendě inspekčí je:¹

- zajišťování výkonu inspekčí;
- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- projednávání přestupků a rozhodování o nich dle zák. č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, v řízení o přestupku na základě skutečností zjištěných v rámci výkonu inspekce dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“);
- zpracovávání agendy správních řízení vedených na základě provedených inspekčí podle zákona o sociálních službách a s tím související agendu kontrol uhrazených pokut;
- vytváření střednědobého plánu inspekčí (na tři roky) a plánu inspekčí na období příslušného kalendářního roku.

Odbor se v oblasti správy agendy inspekčí člení na

- a) oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekčí sociálních služeb, sociální práce a SPOD;

¹ Služební předpis státní tajemnice č. 2/2024, Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí, účinný od 25. 1. 2024

- b) oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy;
- c) oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava.

1.1.1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

V působnosti oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD (dále jen „oddělení metodiky inspekcí“) v oblasti inspekcí je:²

- zajištění vyřizování stížností a podnětů ze strany veřejnosti či klientů sociálních služeb;
- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- provádění metodické činnosti vůči poskytovatelům v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem o sociálních službách;
- zabezpečování konzultační činnosti vůči veřejnosti v rámci konzultačních dnů Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“);
- zpracování podkladů pro Rozkladovou komisi ministra práce a sociálních věcí v případě podání rozkladu ve správním řízení;
- zpracování půlročního a ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení;
- vytváření plánu inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení.

1.1.2. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy

V působnosti oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy (dále jen „oddělení inspekcí“) je:

- výkon inspekcí dle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů a zajištění kompletní realizace inspekcí;

² Služební předpis státní tajemnice č. 2/2024, Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí, účinný od 25. 1. 2024

- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- provádění metodické činnosti vůči poskytovatelům v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem o sociálních službách;
- realizace přestupkové agendy na základě zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona o sociálních službách, v prvoinstančním stupni řízení v oblasti poskytování sociálních služeb vůči kontrolované osobě, tj. poskytovateli;
- zpracování podkladů pro Rozkladovou komisi ministra práce a sociálních věcí v případě podání rozkladu ve správním řízení;
- vytváření plánu inspekcí na období příslušného kalendářního roku;
- zabezpečování konzultační činnosti vůči veřejnosti v rámci konzultačních dnů ministerstva.

Oddělení inspekcí tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Českých Budějovicích, Hradci Králové, Liberci, Pardubicích, Plzni, Praze a Ústí nad Labem.

1.1.3. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava

V působnosti oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava (dále jen „oddělení inspekcí“) je správa agendy inspekcí shodná jako v kapitole 1.1.2.

Oddělení inspekcí tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Jihlavě, Brně, Olomouci a Ostravě.

1.2. Personální zabezpečení odboru

Inspekce v každém jednotlivém případě v roce 2024 prováděl inspekční tým, který tvořili nejméně 3 členové, šlo-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v ostatních případech. Všichni členové inspekčních týmů byli zaměstnanci zařazenými k výkonu práce na ministerstvu.

Počet systematizovaných míst určených ke správě agendy inspekcí byl ke dni **1. 1. 2024:**

- v oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD 4
- v oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy 35
- v oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava 17

Z toho pro přímý výkon inspekcí bylo určeno celkem **52** systematizovaných míst, a to včetně 2 vedoucích oddělení.

Z celkového počtu 52 systemizovaných míst bylo ke dni 1. 1. 2024 neobsazeno 15 systemizovaných míst.

Počet systematizovaných míst určených ke správě agendy inspekcí byl ke dni **31. 12. 2024:**

- v oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD 4
- v oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy 32
- v oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava 19

Z toho pro přímý výkon inspekcí bylo určeno celkem **51** systematizovaných míst, a to včetně 2 vedoucích oddělení.

Z celkového počtu 51 systemizovaných míst bylo ke dni 31. 1. 2024 neobsazeno 11 systemizovaných míst.

2. STATISTICKÉ ÚDAJE

2.1. Inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2024 bylo odborem provedeno celkem **114 inspekcí**.

Nejvíce inspekcí v roce 2024 bylo provedeno v pobytových službách sociální péče **Domovy se zvláštním režimem** (23 inspekcí), **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** (20 inspekcí) a **Domovy pro seniory** (20 inspekcí) viz graf Provedené inspekce poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby. Vysoká čísla frekvence provádění inspekcí v uvedených sociálních službách jsou způsobena stanovením priority ministerstva s důrazem na provádění inspekcí v sociálních službách, které primárně využívají osoby, které jsou nejvíce ohroženy na svých právech vzhledem ke svému statusu křehké a nejvíce zranitelné osoby.

Inspekce jsou prováděny v plném rozsahu nebo v základním rozsahu.

Inspekce prováděná v plném rozsahu je realizována v případech závažných podnětů, podezření na ohrožení zdraví a života klientů a dále v případech, kdy inspekční tým vyhodnotí potřebu prošetřit dle daného druhu sociální služby i oblasti, které nejsou zahrnuty do základní inspekce.

V roce 2024 nebyla provedena **žádná inspekce v plném rozsahu**.

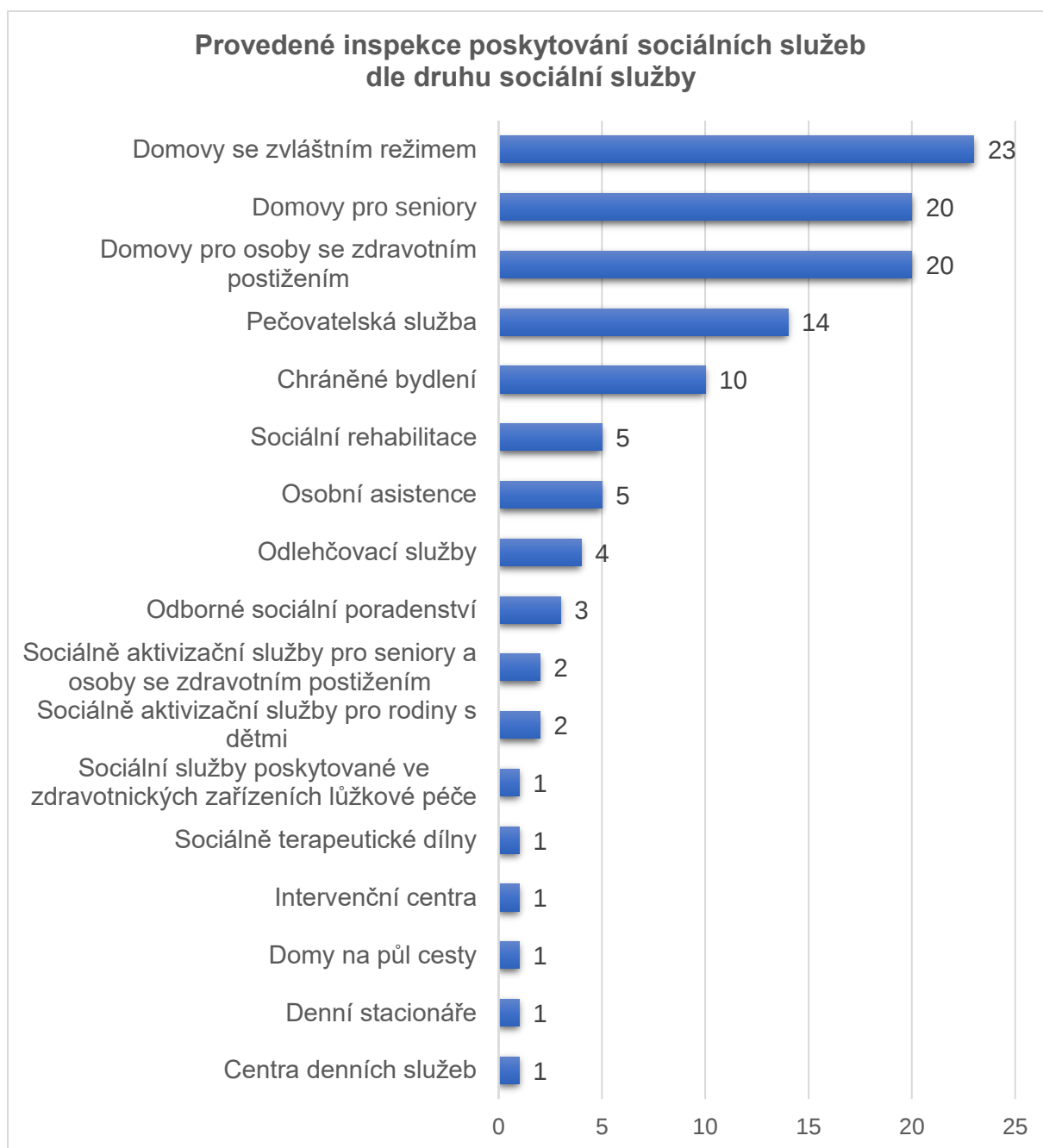
Základním typem inspekce je inspekce s předem stanoveným rozsahem předmětu kontroly tak, aby došlo k prošetření jednotlivých oblastí průřezově spektrem požadavků povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb a v dalším případě též stanoven tak, aby bylo možno efektivně prošetřit situace popisované v podnětu nebo stížnosti, na základě, které je inspekce realizována.

V roce 2024 bylo provedeno **111 základních inspekcí** ve stanoveném rozsahu poskytování sociálních služeb.

Z uvedeného počtu se ve **41** případech jednalo o **inspekce na základě podnětu nebo stížnosti** viz graf Provedené inspekce na základě podnětu dle druhu sociální služby.

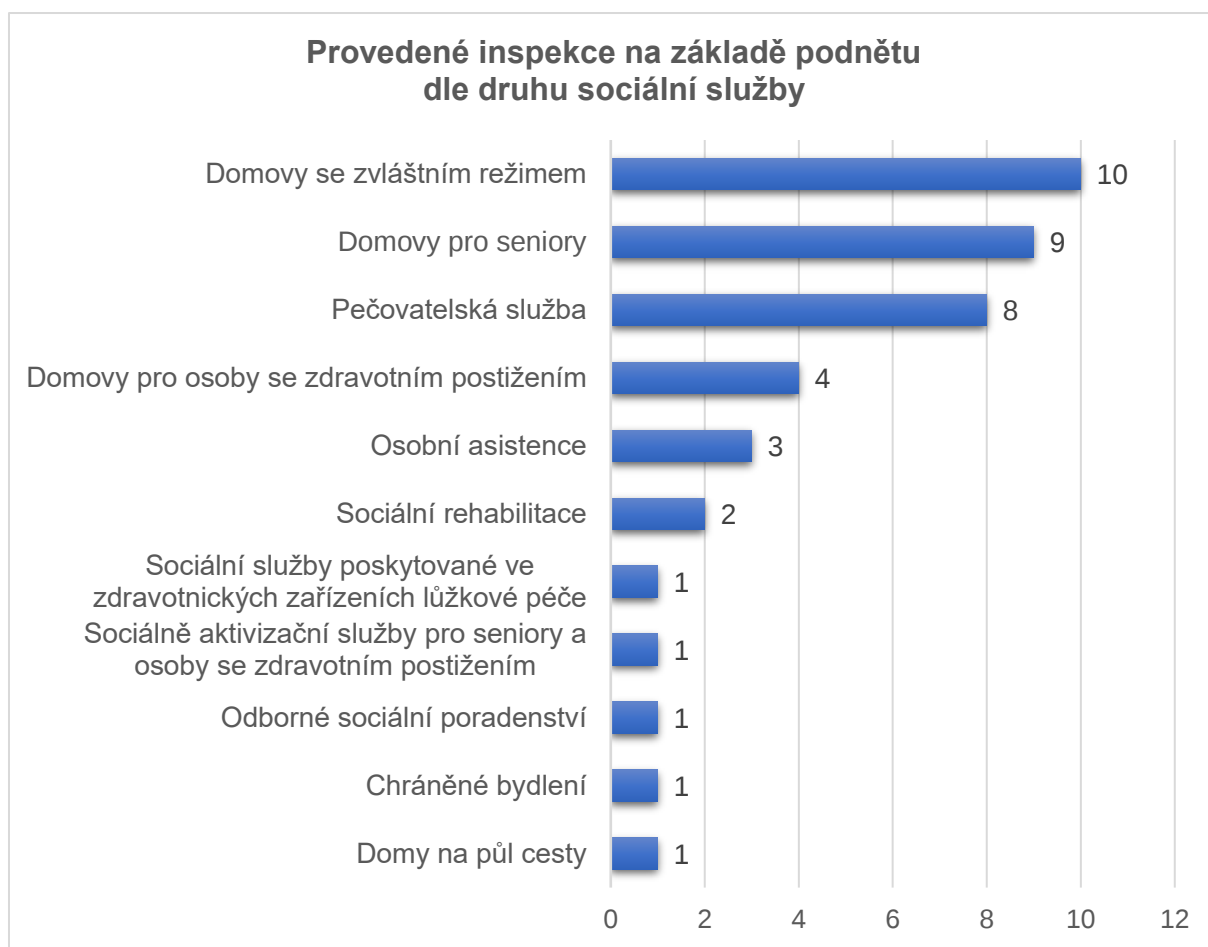
Ministerstvo je oprávněno ukládat poskytovateli opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci (dále jen „opatření“). Poskytovatel je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji ministerstvo vyžádá. Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření lze provést následnou inspekci.

V roce 2024 byly provedeny **3 následné inspekce**, a to v sociálních službách Domovy pro seniory (2 inspekce) a Domovy se zvláštním režimem (1 inspekce) viz graf



Provedené inspekce poskytování sociálních služeb dle typu inspekci.

Inspekce probíhaly v roce 2024 do 30. 6. výhradně jako neohlášené. Od 1. 7. 2024 došlo k úpravě některých postupů pro zahajování inspekci, kdy inspekce byly standardně zahajovány postupem podle § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kontrole“), tj. s předchozím oznámením kontrolované osobě (poskytovateli). Důvodem bylo umožnit kontrolované osobě nezbytnou přípravu na inspekci zejména po stránce organizační a nezasahovat nadměrně do jejích práv ve smyslu § 9 písm. b) zákona o kontrole. V případě, že by tento postup mohl ohrozit účel provádění inspekce, zejména existovalo riziko možné



manipulace s jejím předmětem kontrolovanou osobou a tím ztížení zjištění skutečného stavu věci, nebo jeho zkreslení, byly inspekce zahájeny postupem podle § 5 odst. 2 písm. a) zákona o kontrole, tj. předložením pověření k provedení inspekce

kontrolované osobě při zahájení inspekce v místě, tj. bez předchozího oznámení kontrolované osobě.

Ve 2. pololetí roku 2024 bylo provedeno z celkového počtu 48 inspekcí **18 ohlášených inspekcí** a **30 neohlášených inspekcí**.



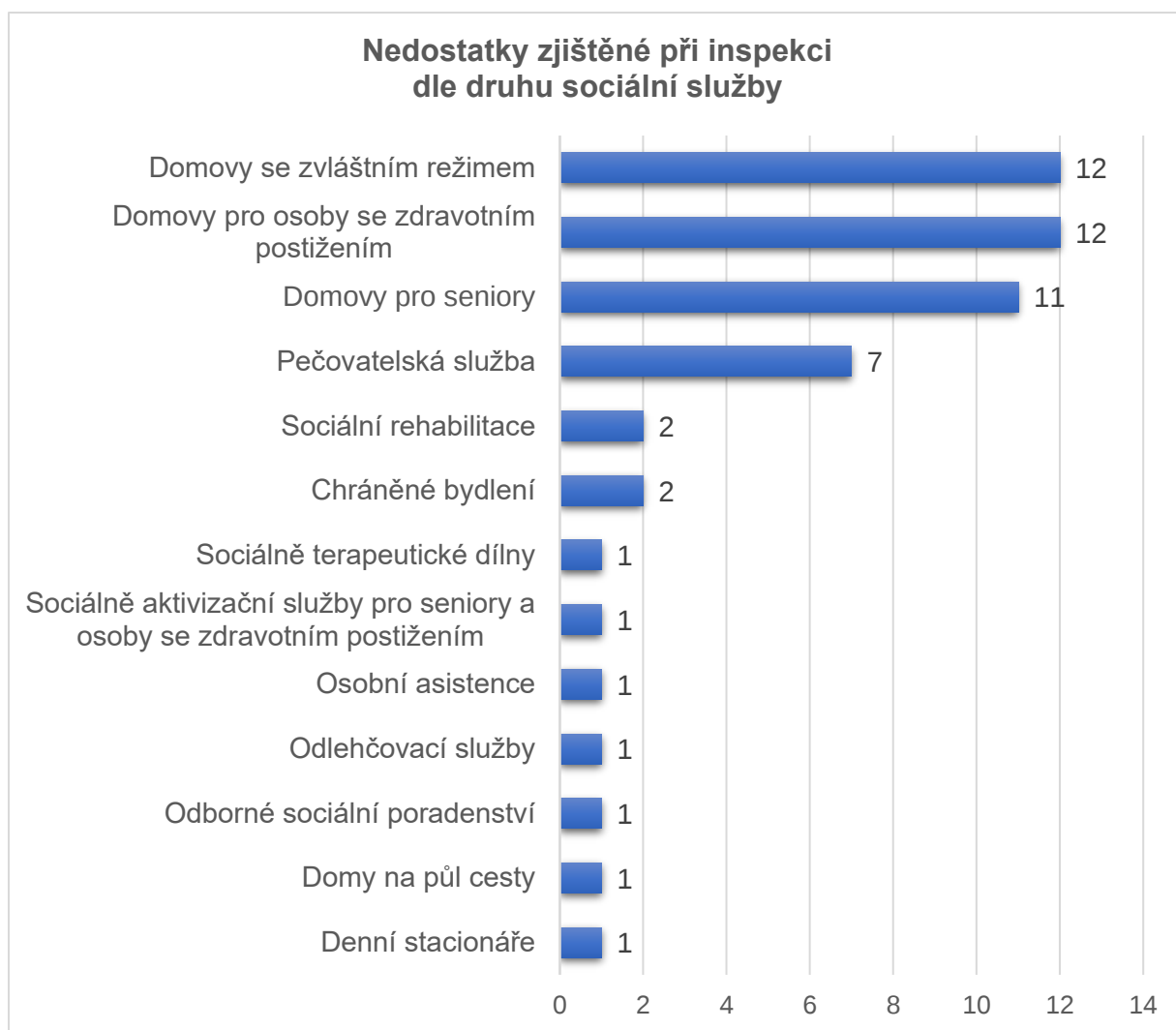
Předmětem inspekce u poskytovatelů je

- a) plnění povinností poskytovatelů stanovených v § 88 a 89 zákona o sociálních službách, včetně posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 zákona o sociálních službách; a plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c zákona o sociálních službách;
- b) kvalita poskytovaných sociálních služeb.

2.1.1. Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb

V roce 2024 bylo při **49 inspekcích** zjištěno **alespoň jedno porušení povinností** poskytovatele.

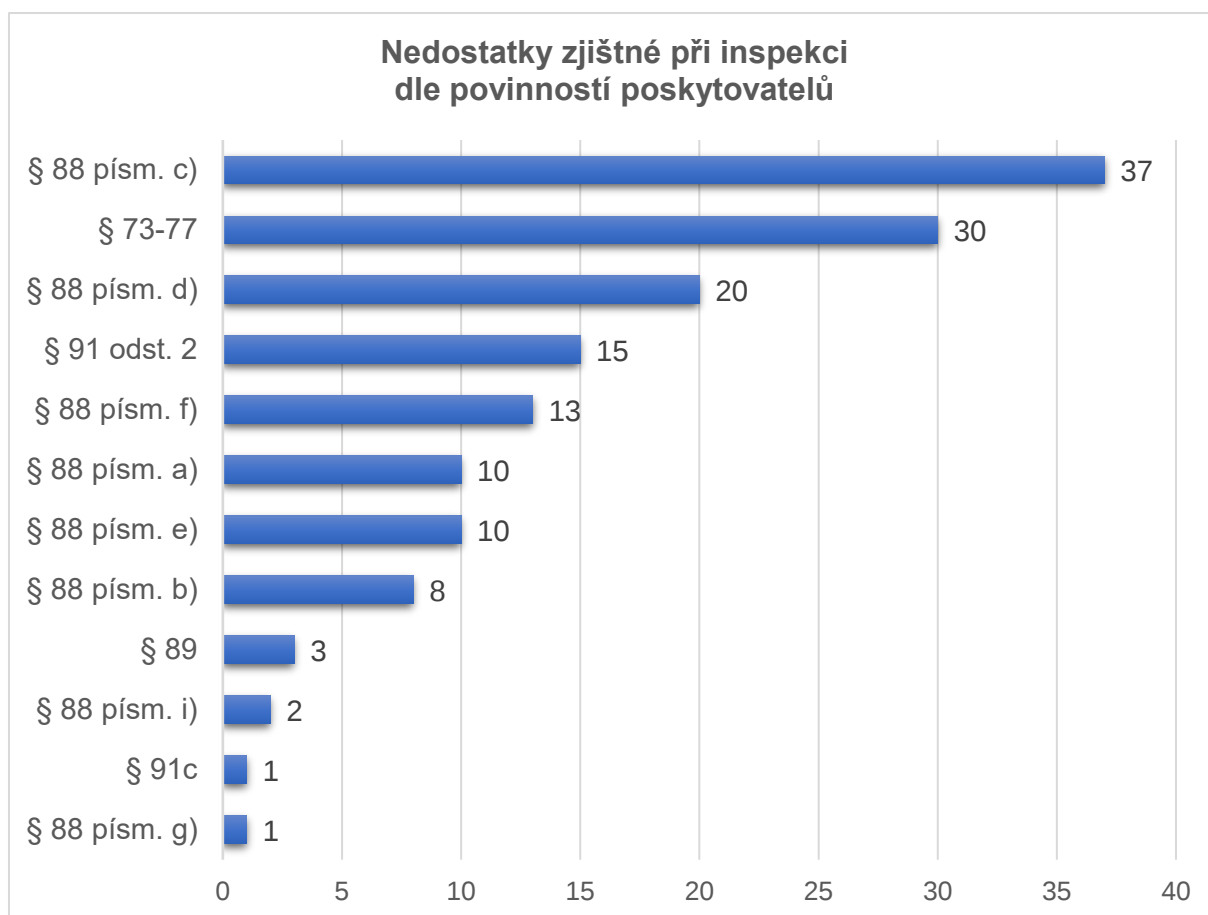
Nejčastěji bylo porušení povinností zjištěno v pobytových službách sociální péče **Domovy se zvláštním režimem** (12 inspekcí), **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** (12 inspekcí) a **Domovy pro seniory** (11 inspekcí).



Nejčastějšími nedostatky zjištěnými při inspekci bylo v roce 2024 neplnění povinností poskytovatelů dle **§ 88 písm. c)** zákona o sociálních službách, tj. 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, neplnění povinností dle **§ 73–77** zákona o sociálních službách týkající se úhrady nákladů za sociální služby a neplnění povinností dle **§ 88 písm. d)** zákona o sociálních službách, tj. zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů viz graf Nedostatky zjištěné při inspekci dle povinností poskytovatelů.

2.1.2. Plnění standardů kvality sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standard kvality“). Standardy kvality jsou souborem kritérií,



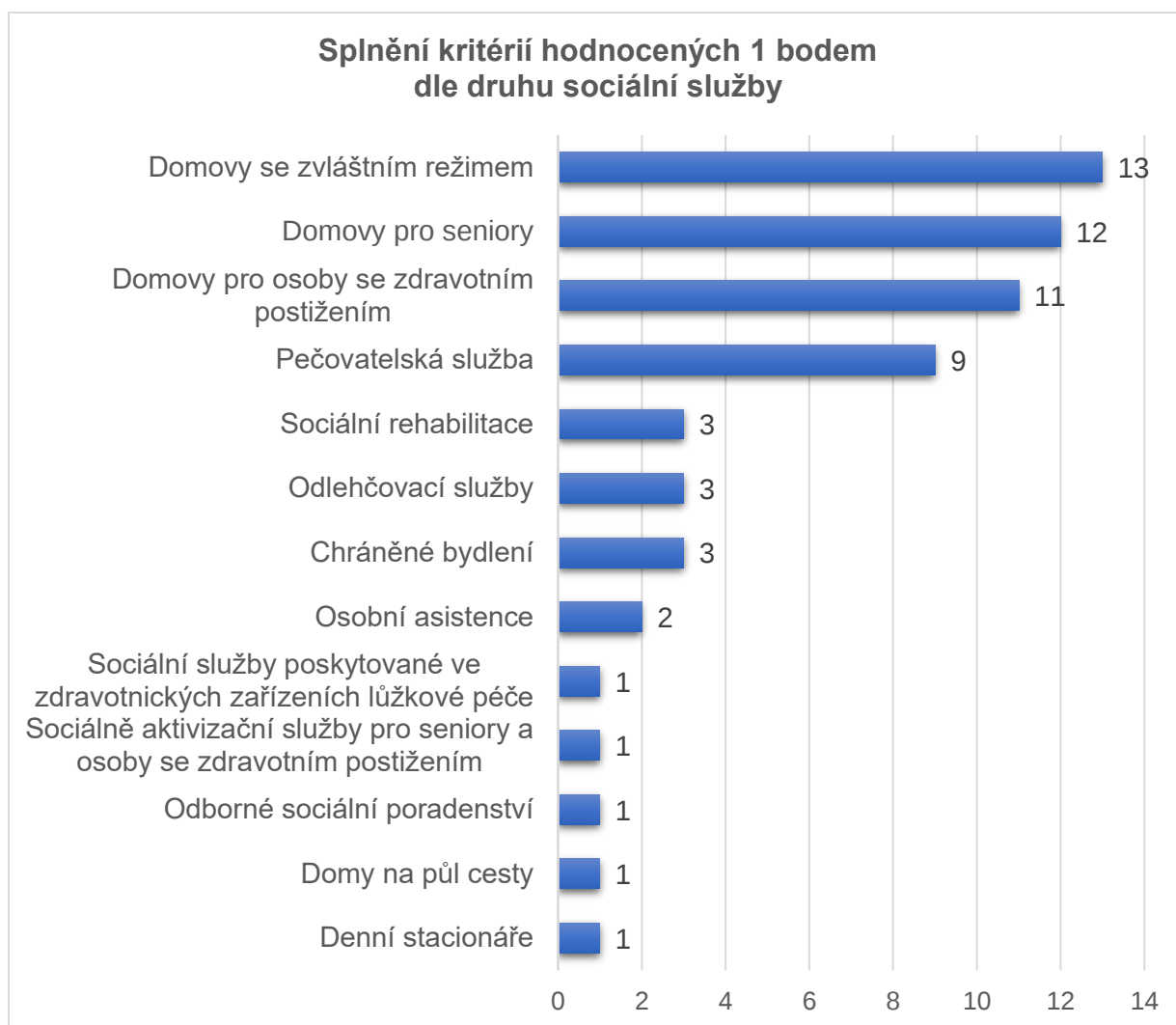
jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou

- a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně
- b) 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
- c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně,
- d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.

Z celkového počtu 114 provedených inspekcí bylo při **57 inspekcích** splnění kritérií hodnoceno **1 bodem** – tj. částečně naplňuje.

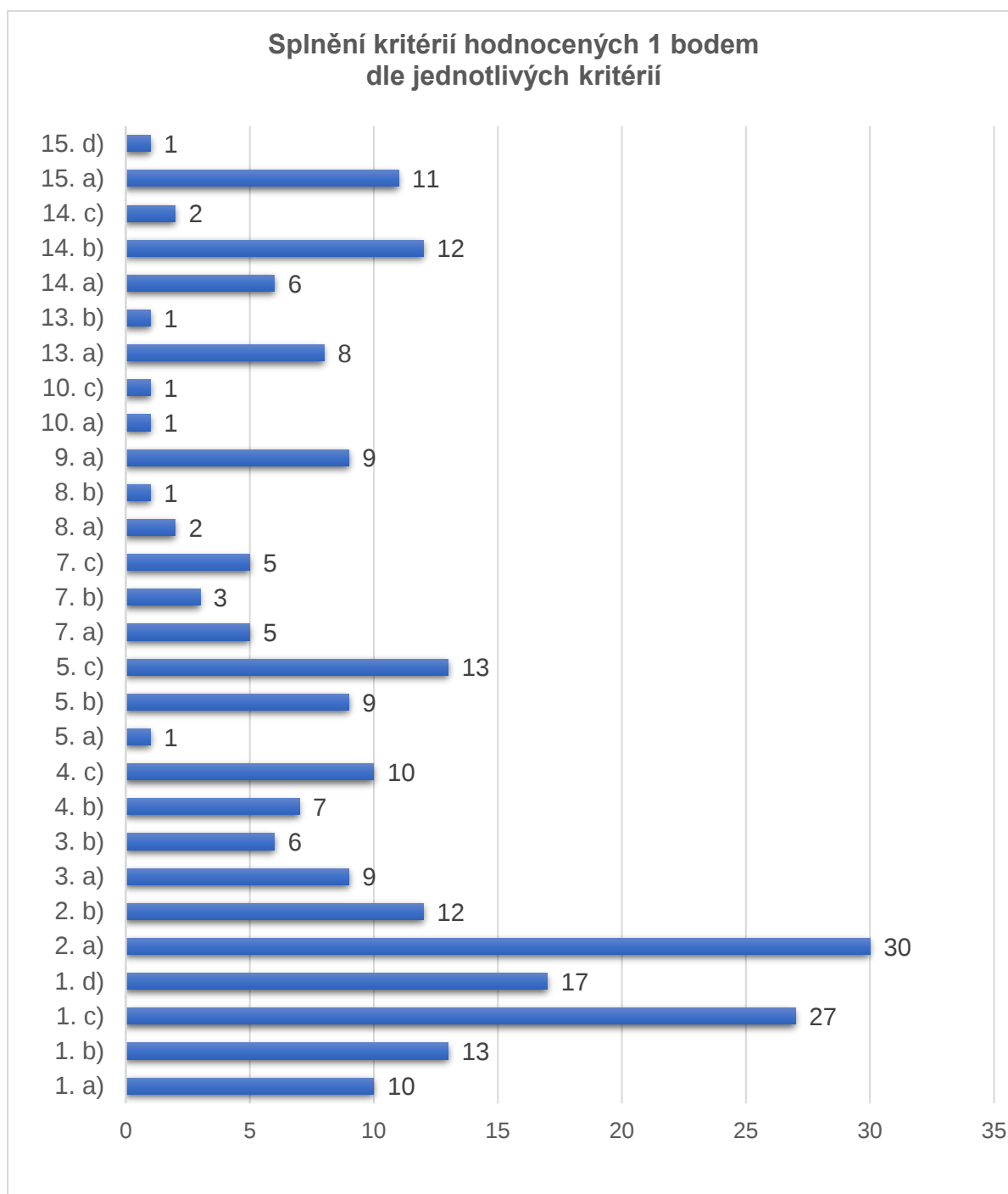
Nejčastěji bylo plnění kritérií s hodnocením 1 bod zjištěno v pobytových službách sociální péče **Domovy se zvláštním režimem** (13 inspekcí), **Domovy pro seniory** (12 inspekcí) a **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** (11 inspekcí).



Nejčastěji bylo v roce 2024 hodnoceno 1 bodem plnění **standardu kvality 2. a)** tj., 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; **standardu kvality 1. c)**, tj. poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje a **standardu kvality 1. d)**, tj. poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby viz graf Splnění kritérií hodnocených 1 bodem dle jednotlivých kritérií.

Z celkového počtu 114 provedených inspekcí bylo při **15 inspekcích** splnění kritérií hodnoceno **0 body** – tj. nenaplněno.

Nejčastěji bylo plnění kritérií s hodnocením 0 bodů zjištěno ve službách sociální péče **Domovy se zvláštním režimem** (6 inspekce), **Domovy pro seniory** (4 inspekce) a **Pečovatelská služba** (2 inspekce) viz graf Splnění kritérií hodnocených 0 body dle



druhu sociální služby.

Nejčastěji bylo v roce 2024 hodnoceno 0 body plnění **standardu kvality 1. c)**, tj. poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje; **standardu kvality 15. a)**, tj. poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob a **standardu kvality 5. c)**, tj. poskytovatel společně s osobou



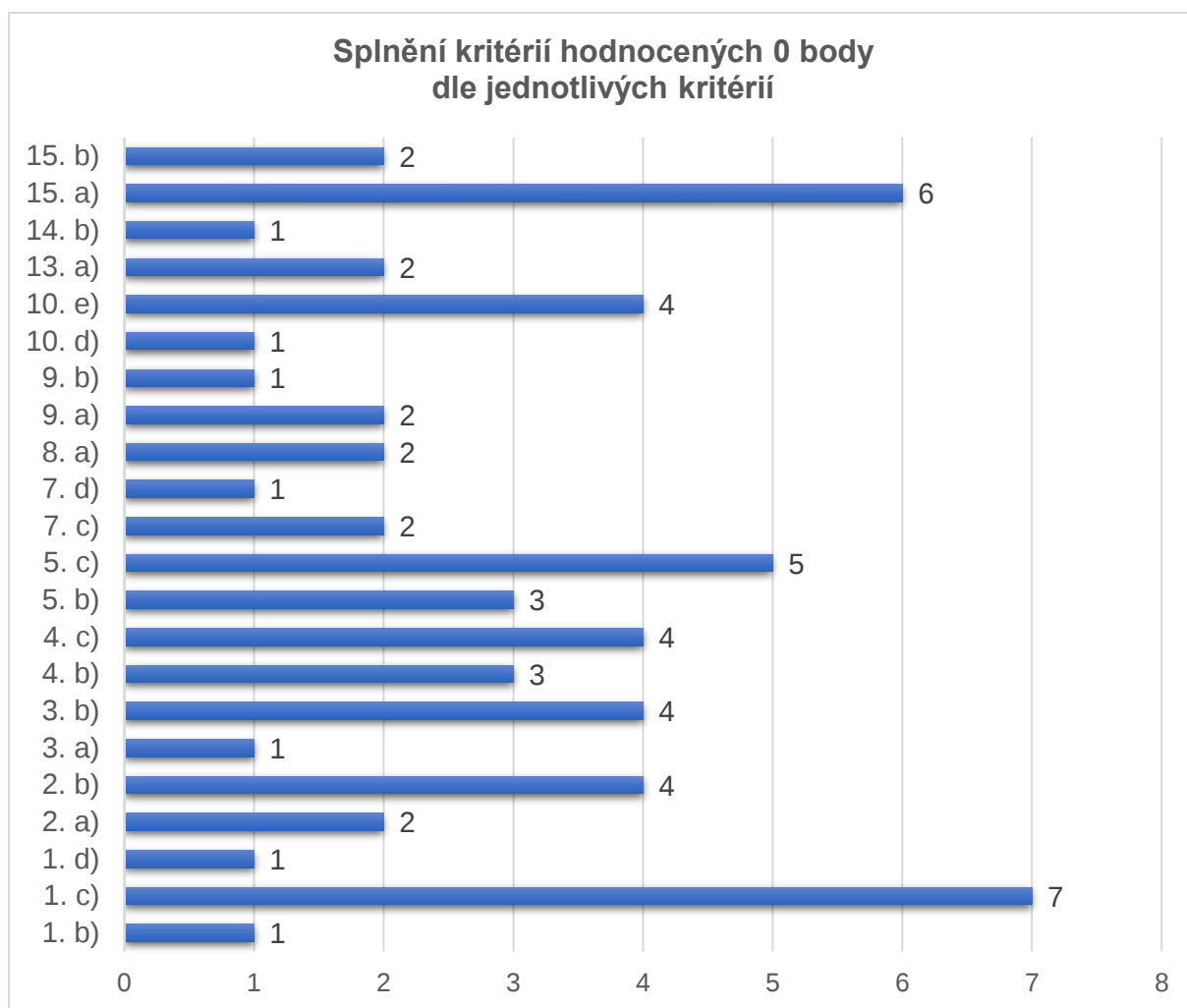
průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle viz graf Splnění kritérií hodnocených 0 body dle jednotlivých kritérií.

2.2. Opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci

Ministerstvo je oprávněno ukládat poskytovateli opatření. Uložené opatření je součástí kontrolního zjištění.

Z celkového počtu 114 provedených inspekcí:

- při **34 inspekcích** nebylo uloženo **žádné opatření**, tj. nebyla porušena povinnost poskytovatele a byla naplněna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb;
- při **10 inspekcích** bylo uloženo **1 opatření**, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. pouze 1 z kontrolovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebylo naplněno;
- při **5 inspekcích** byla uložena **2–3 opatření**, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. 2–3 z kontrolovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebyla naplněna;

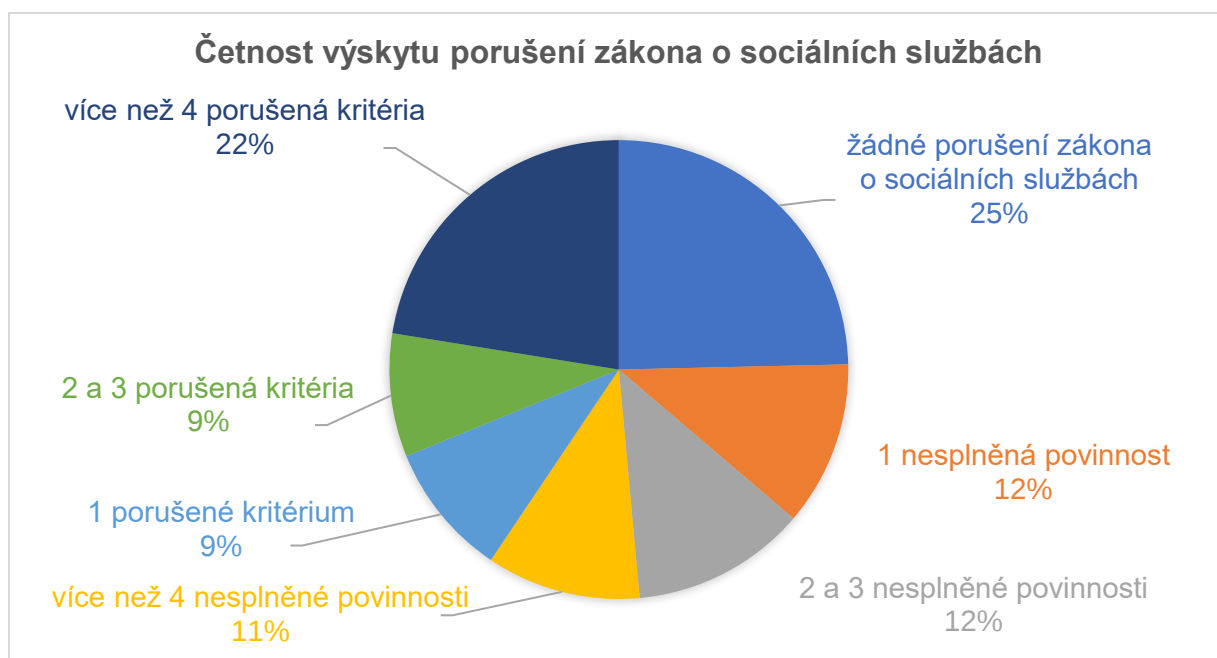


- při **4 inspekcích** bylo uloženo **1 opatření**, kdy byla porušena povinnost poskytovatele, a to pouze 1 povinnost poskytovatele a současně byla naplněna všechna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb viz graf Četnost výskytu porušení zákona o sociálních službách.

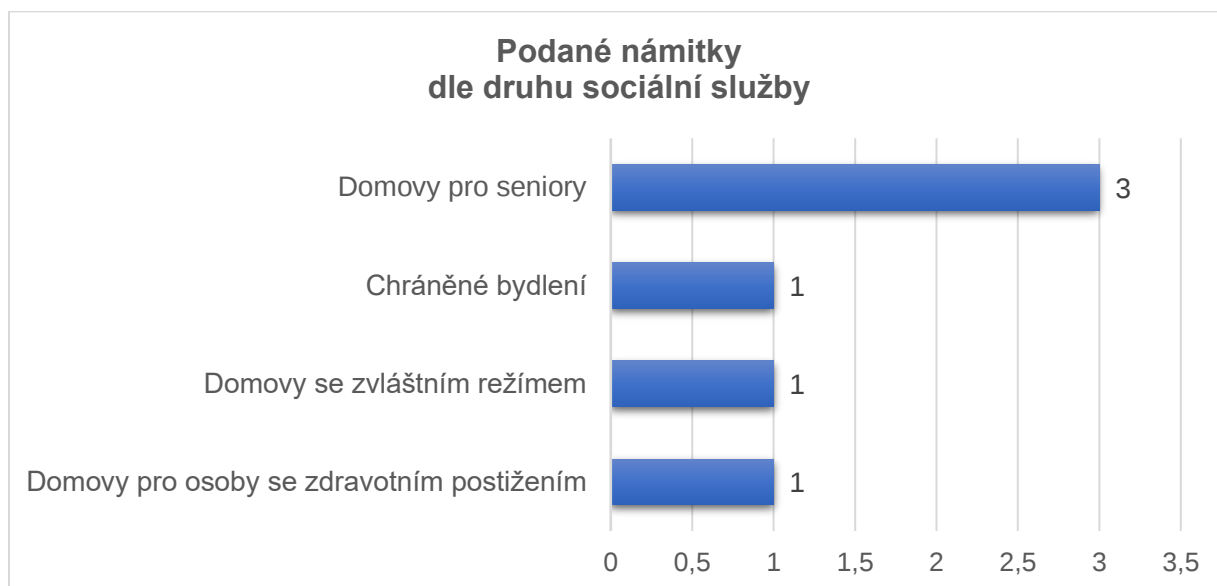
2.3. Námitky

Poskytovatel může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o inspekci (dále jen „protokol“) podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů (nebyla-li stanovena delší lhůta) ode dne doručení protokolu.

V roce 2024 byly v **6 případech** podány **námitky proti kontrolním zjištěním** uvedeným v protokolu (dále jen „námitka“), a to poskytovateli sociálních služeb **Domovy pro seniory (3) Domovy se zvláštním režimem (1), Domovy pro osoby**



se zdravotním postižením (1) a Chráněné bydlení (1) viz graf Podané námitky dle druhu sociální služby. Z toho v 1 případě se jednalo o námitky proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o následné inspekci.



Celkově bylo podáno **33 jednotlivých námitek**.

Nevyhoví-li námitkám vedoucí kontrolní skupiny nebo kontrolující, vyřídí je nadřízená osoba kontrolujícího, tj. ředitelka odboru tak, že jim vyhoví, částečně vyhoví, nebo je zamítne.

V roce 2024 bylo **plně uznáno 6 námitek**, **částečně uznána 1 námitka** a **26 námitek** bylo **zamítnuto**.



2.4. Přestupky

Právnícká osoba nebo podnikající fyzická osoba se jako poskytovatel sociálních služeb může dopustit přestupku.

V roce 2024 bylo zahájeno celkem **7 správních řízení v rámci přestupkového řízení** s poskytovateli, a to ve službách sociální péče **Domovy pro seniory** (4 správní řízení), **Domovy se zvláštním režimem** (2 správní řízení) a **Pečovatelská služba** (1 správní řízení).

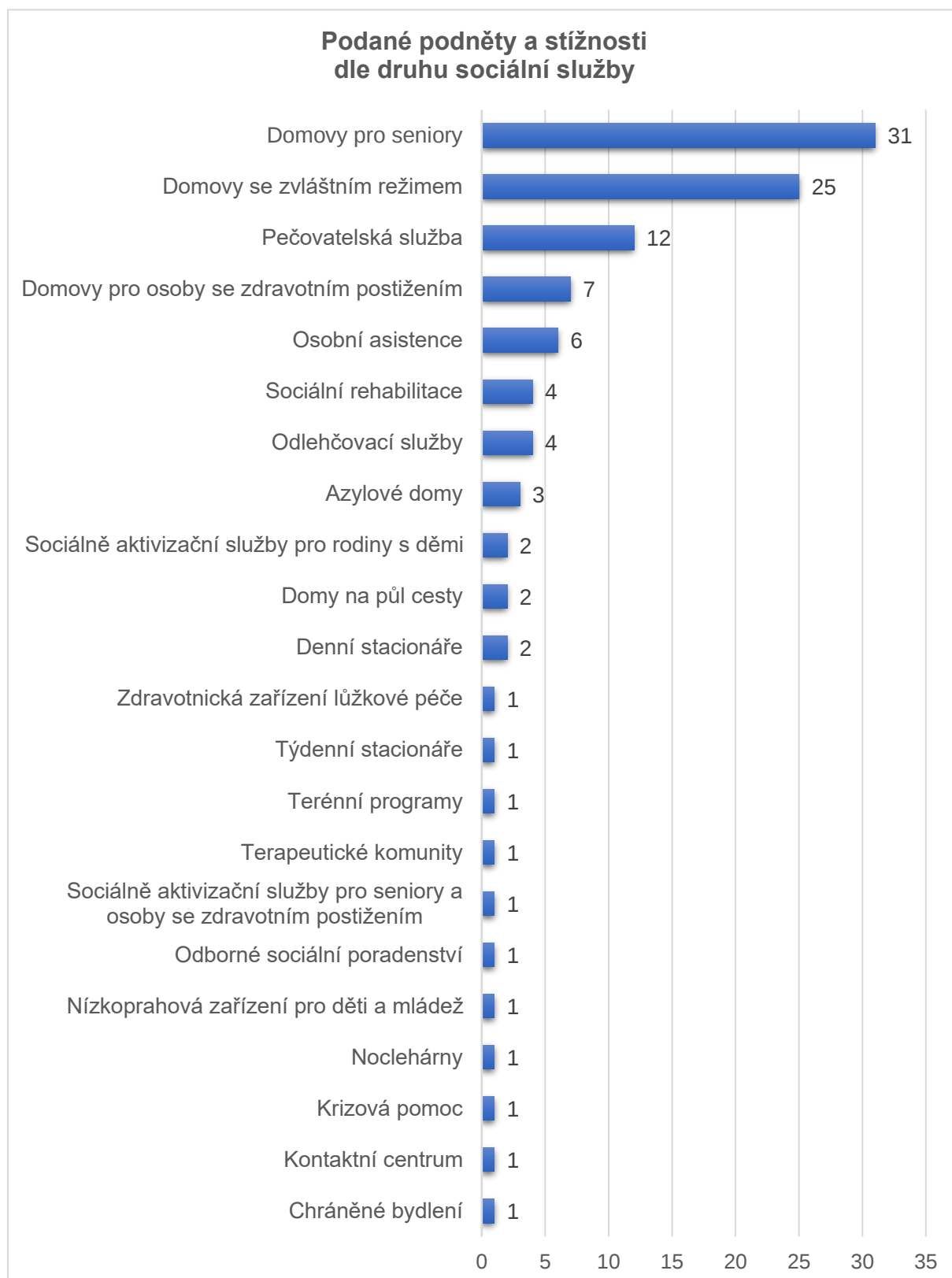
Proti rozhodnutí, které vydal ústřední správní úřad lze podat rozklad.

V roce 2024 byl podán **1 rozklad**.

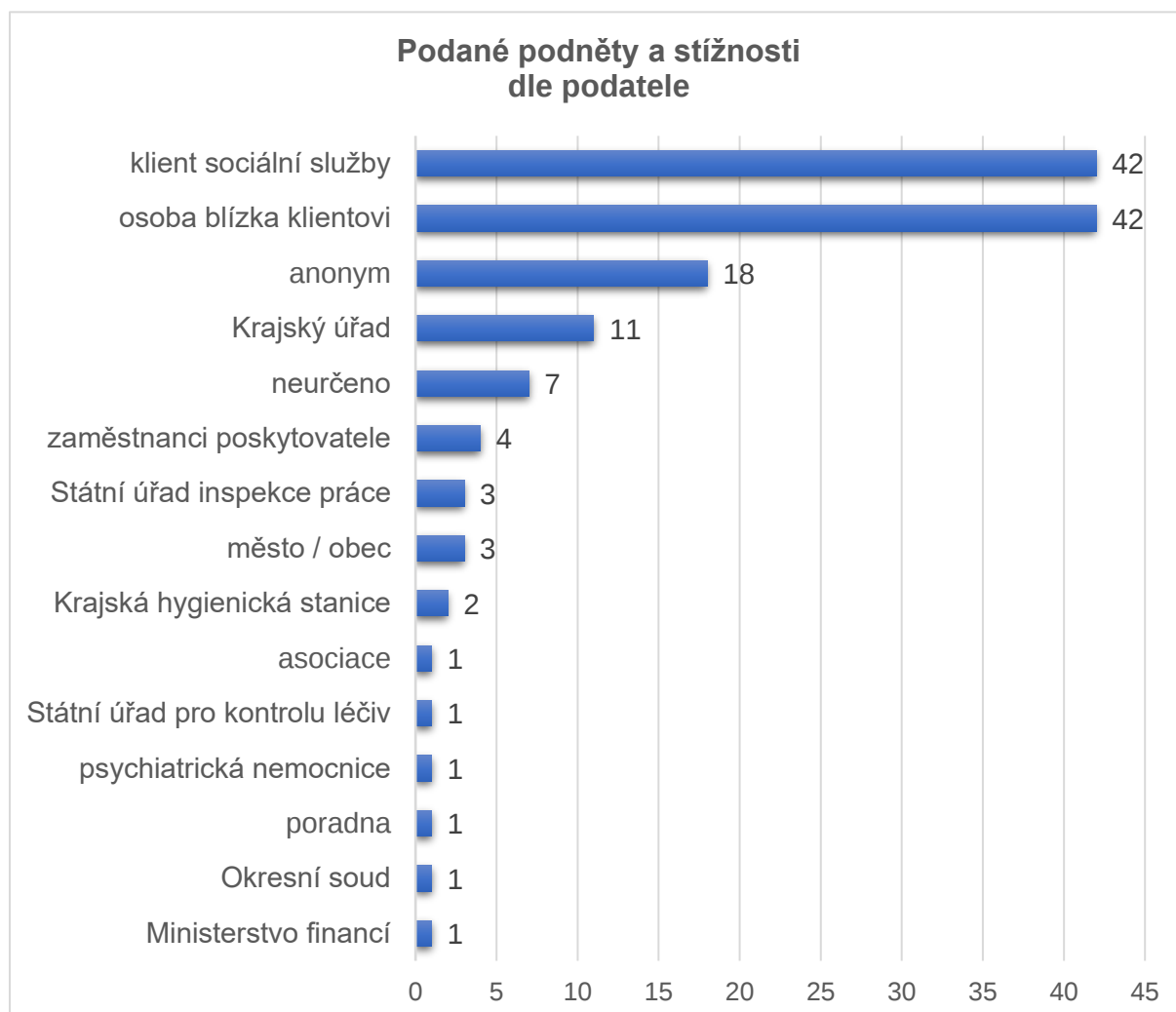
2.5. Vyřizování podnětů a stížností

V roce 2024 oddělení metodiky inspekcí přijalo celkem **147 podání**, z toho bylo **138 podnětů a stížností**.

V roce 2024 bylo podáno nejvíce podnětů a stížností na poskytovatele služeb sociální péče **Domovy pro seniory** (31 podnětů a stížností), **Domovy se zvláštním režimem** (25 podnětů a stížností) a **Pečovatelskou službu** (12 podnětů a stížností).



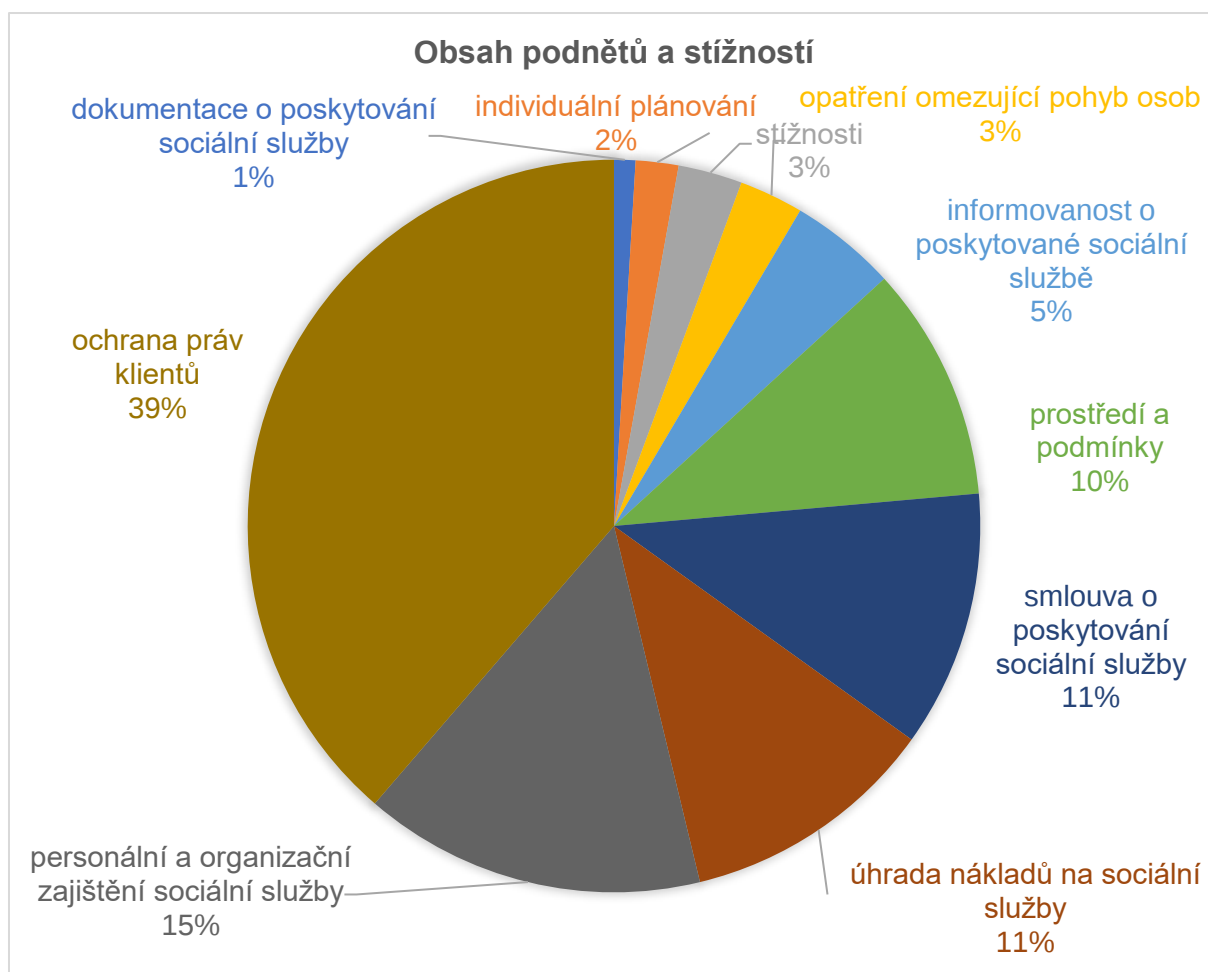
Nejčastějšími podatelci podnětů a stížností byli **klienti sociálních služeb** (42 podnětů a stížností) a **osoby blízké klientů** (42 podnětů a stížností). Z celkového počtu 138 podnětů a stížností bylo **18 anonymních**.



Obsahem podnětů a stížností byly nejčastěji oblasti **ochrany práv klientů** a **personálního a organizačního zajištění sociální služby** viz graf Obsah podnětů a stížností.

Z celkového počtu 138 podnětů a stížností byly oddělením metodiky inspekcí u **28 podnětů a stížností** provedeny **úkony předcházející kontrole** dle § 3 kontrolního řádu.

Z celkového počtu 138 stížností a podnětů bylo na základě analýzy jejich obsahu **54 podnětů a stížností předáno oddělením inspekcí sociálních služeb** k zařazení do plánu inspekcí jako neplánované inspekce z důvodu možného porušení zákona o sociálních službách.



2.5.1. Podání postoupená jiným orgánům a institucím

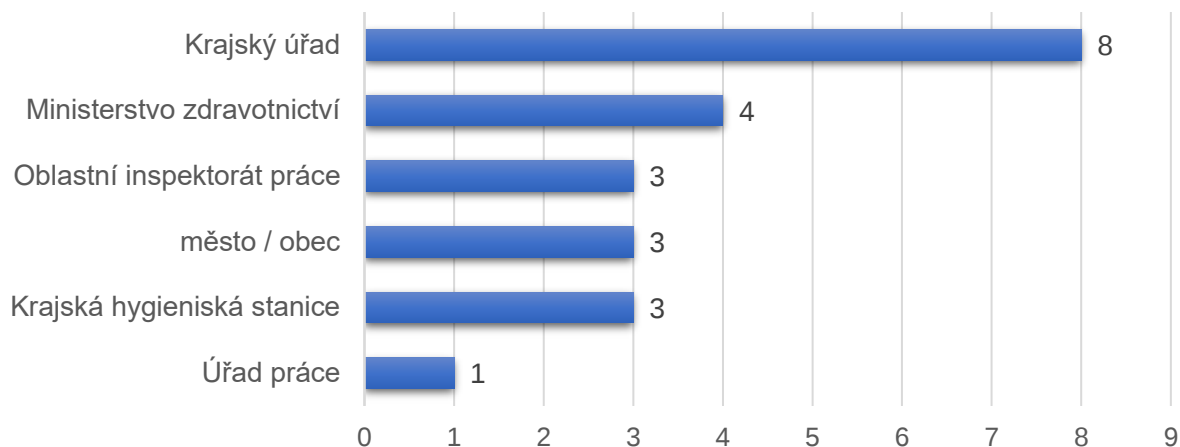
V roce 2024 bylo oddělením metodiky inspekcí **předáno jiným orgánům a institucím 22 podnětů a stížností**.

Nejčastěji byla podání předána **krajským úřadům** (8 podnětů a stížností) a **Ministerstvu zdravotnictví** (4 podněty a stížnosti) viz graf Podněty a stížnosti předané jiným orgánům a institucím před provedením inspekce.

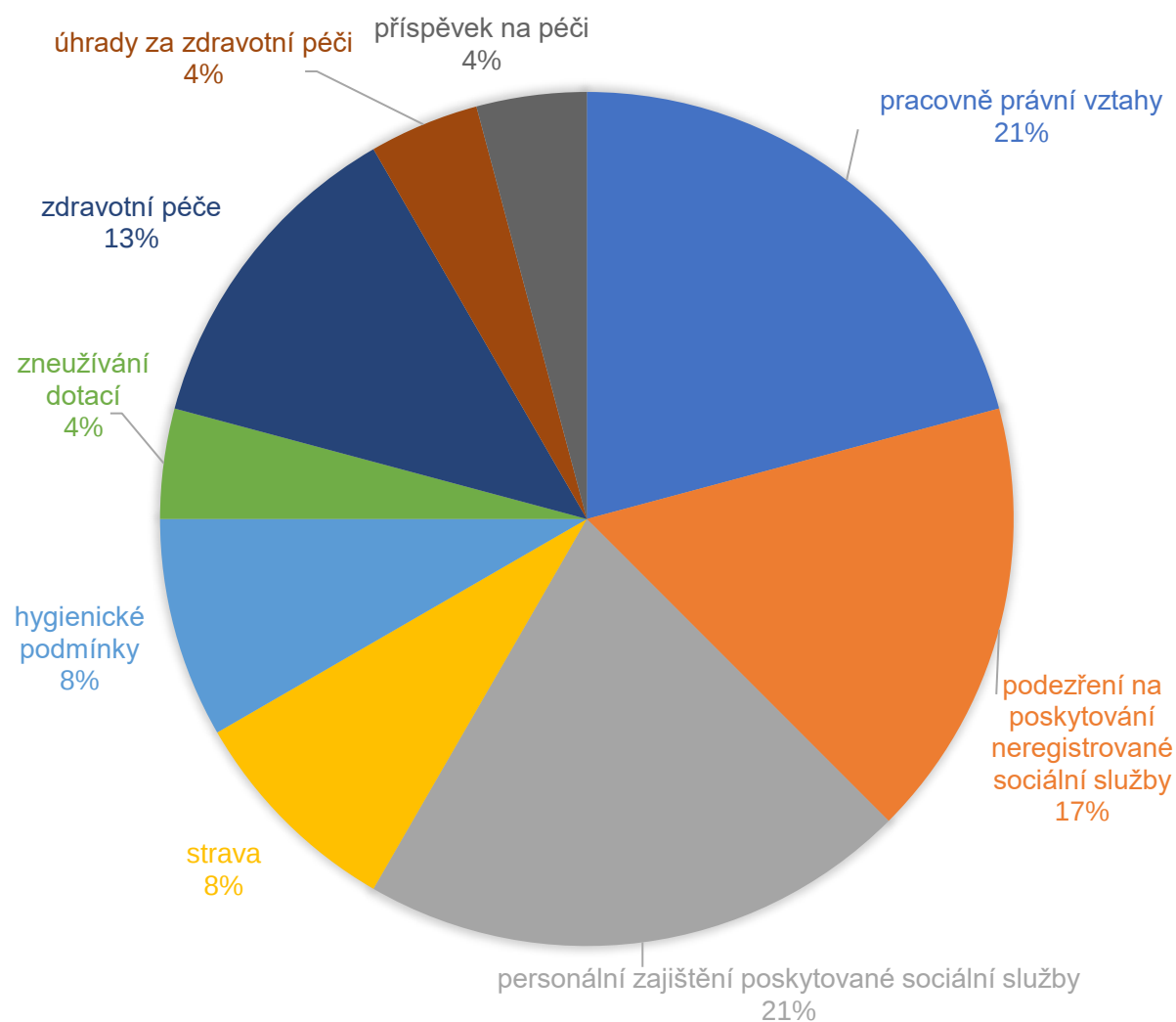
Předané podněty a stížnosti se nejčastěji týkaly oblastí **pracovně právních vztahů, personálního zajištění poskytované sociální služby a podezření na poskytování neregistrované sociální služby** viz graf Obsah podnětů a stížností předaných jiným orgánům a institucím.

Na základě provedených inspekcí bylo následně předáno **11 zjištění** týkajících se nedostatků, které nespádají do předmětu inspekce a ani do působnosti ministerstva, k vyřízení jinému orgánu nebo instituci.

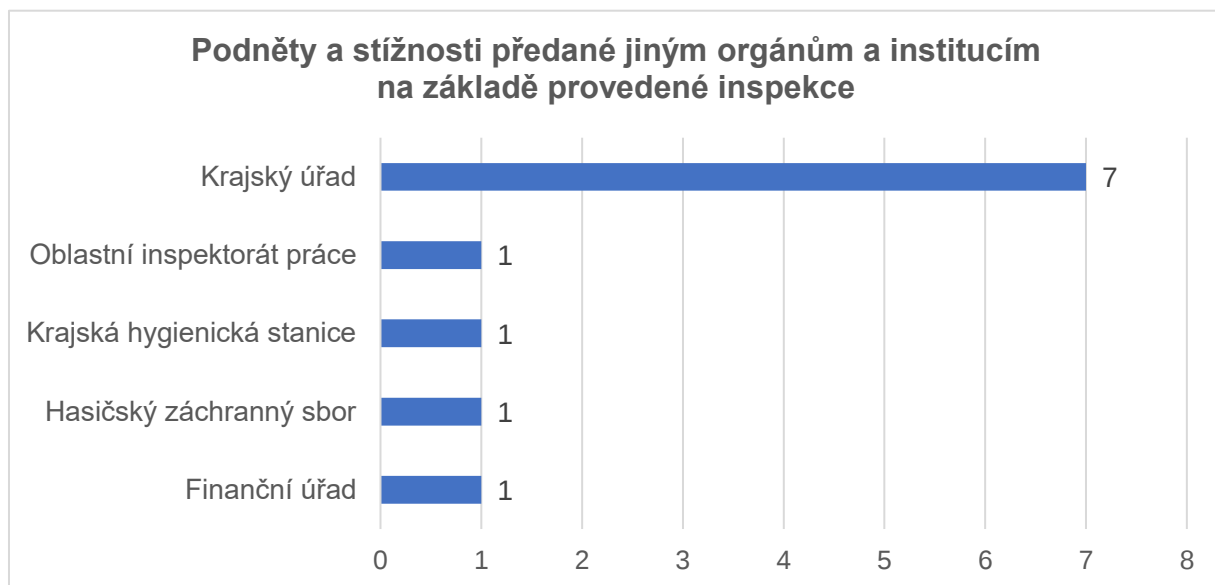
Podněty a stížnosti předané jiným orgánům a institucím před provedením inspekce



Obsah podnětů a stížností předaných jiným orgánům a institucím



Nejčastěji byla zjištění předávána **krajským úřadům** (7 zjištění).



Vypracovalo oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

V Praze dne 28. 2. 2025