

Výstupy a poznatky z provedených inspekcí ve
Zlínském kraji

Zlín, 14. 5. 2009

Bc. Šárka Vrbková

Inspektor kvality sociálních služeb

Osnova:

1. Právní zakotvení inspekcí
2. Provedené inspekce v ZK v roce 2008
3. Nejčastější zjištěné nedostatky
4. Postoje poskytovatelů k inspekcím
5. Dotazy, diskuze

Režim a předmět inspekci

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů - § 97.
- Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem inspekce je dle § 97:

- plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb
- plnění povinností poskytovatelů uvedených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách
- kvalita poskytovaných služeb, ověřovaná prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb

Inspekce jsou:

Typu A (základní), B (následná), C (mimořádná)

Způsob provádění inspekcí v ZK

Začátek inspekční činnosti:

- listopad roku 2007

Zapojení krajských úředníků:

- Inspekce ve Zlínském kraji jsou prováděny 2 inspekčními týmy.
- Celkem se na inspekční činnosti podílejí 3 pracovníci, všichni na celý pracovní úvazek.

Zapojení externích odborníků:

- Do týmu jsou přizváni externí odborníci zapsaní do Seznamu specializovaných odborníků MPSV.
- V roce 2008 bylo ke spolupráci využito celkem 44 externích odborníků.

Délka inspekce v místě služby:

Inspekce byly prováděny vždy 3-denní.

Vyhodnocení inspekcí za rok 2008

Počet provedených inspekcí za rok 2008:

- celkem provedeno **24** inspekcí

Podle typu inspekce:

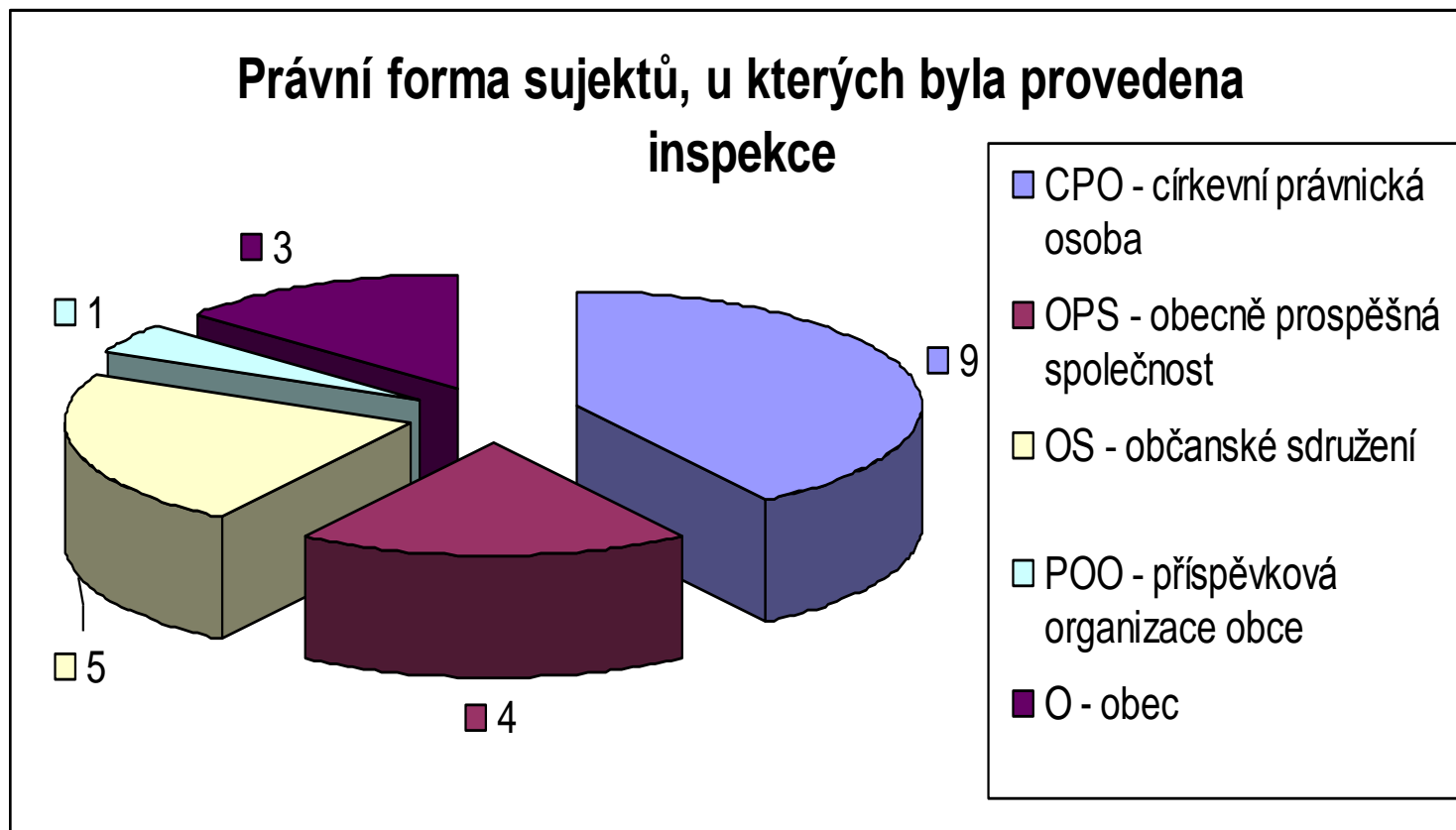
- celkem 22 inspekcí typu A
- celkem 1 inspekce typu B
- celkem 1 inspekce typu C

Vyhodnocení inspekcí za rok 2008

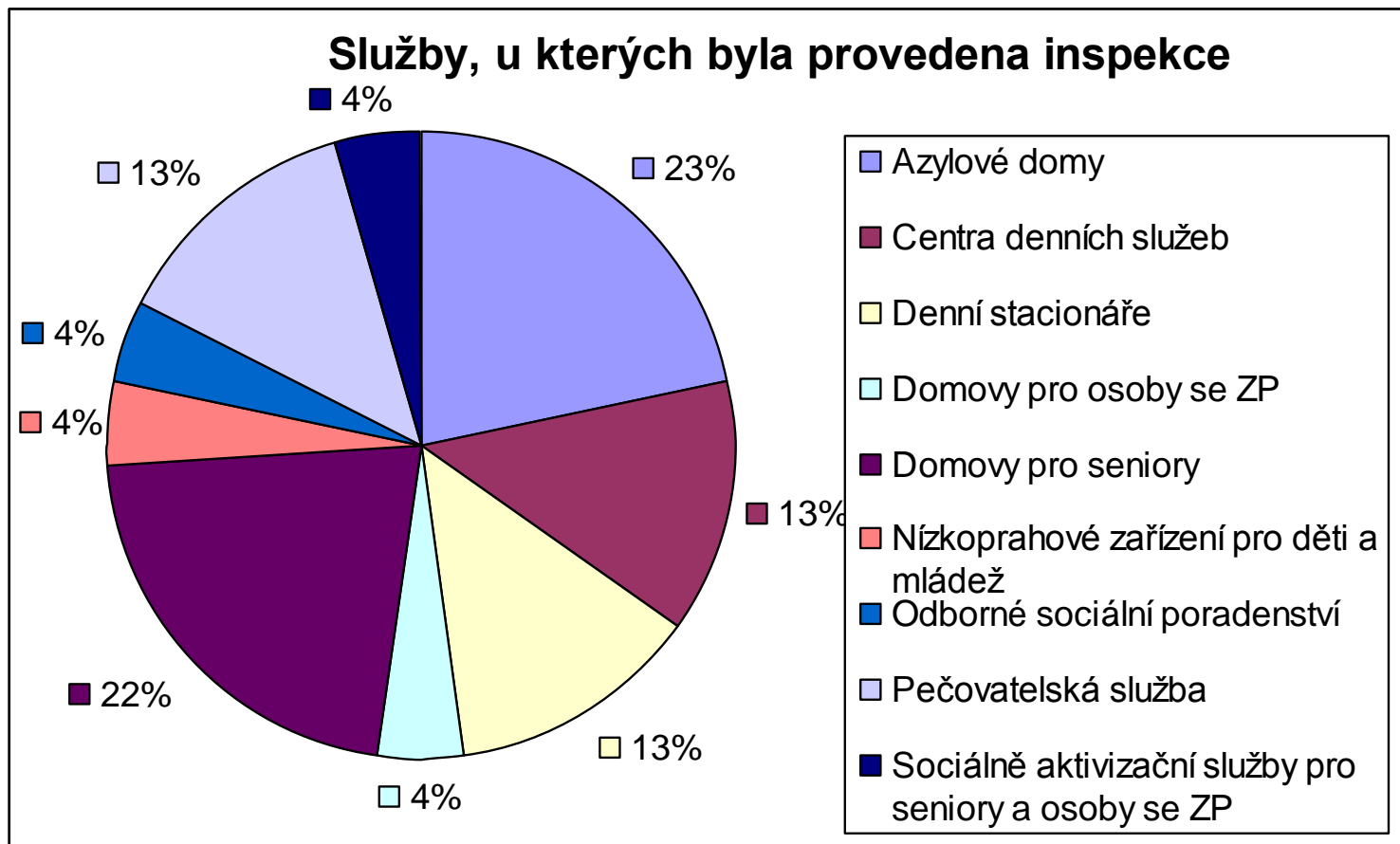
Podle druhu sociálních služeb - celkem byly inspekce provedeny u **9 druhů sociálních služeb**:

- azylové domy
- centra denních služeb
- denní stacionáře
- domovy pro osoby se ZP
- domovy pro seniory
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- odborné sociální poradenství
- pečovatelská služba
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP

Právní forma poskytovatelů sociálních služeb



Přehled druhů služeb, u kterých byla provedena inspekce



Souhrnné výsledky u provedených inspekcí

Typ služby	Počet inspekcí	Získaný počet bodů	Procento
Azylové domy	5	od 68 až po 101	od 47,22 do 70,14
Centra denních služeb	3	od 65 do 94	od 45,14 do 65,28
Denní stacionáře	3	od 30 do 114	od 20,83 do 77,55
Domovy pro osoby se ZP	1	57	47,5
Domovy pro seniory	5	od 19 do 92	od 13,19 do 63,89
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	1	110	74,83
Odborné sociální poradenství	1	77	52,38
Pečovatelská služba	3	od 37 do 55	od 25 do 38,19
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP	1	27	18,37

Celkové průměrné zhodnocení služeb

Shrneme-li výsledky z provedených inspekcí typu A dostaneme:

Průměrný počet bodů dosažených služeb, kde byla v roce 2008 provedena inspekce je:

- **68 bodů** ze 147 všech možných bodů, což je **47,48 %** úspěšnosti

Úspěšnost služeb z hlediska právních forem poskytovatelů

Právní formy poskytovatele služby	počet zkontrolovaných služeb	průměrný počet získaných bodů	průměrné procento
CPO - církevní právnická osoba	9	77	53,93%
OPS - obecně prospěšná společnost	4	66	45,74%
OS - občanská sdružení	5	70,6	48,57%
POO - příspěvková organizace obce	1	92	63,89%
O - obec	3	33,66	23,20%

Nejčastější zjištěné nedostatky – registrační podmínky

a) Plnění registračních podmínek

Nejčastějšími nedostatky byly:

§ 79 odst. 5d – popis personálního zajištění poskytované služby a kapacita poskytované služby

§ 79 odst. 5e a 5f – doklady o bezúhonnosti a odborné způsobilosti fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby

Tyto nedostatky byly zpravidla způsobeny nedodržením ustanovení § 82 zákona o sociálních službách – kdy poskytovatel sociálních služeb písemně neoznámil registrujícímu orgánu v zákonné lhůtě do 15 dnů všechny změny týkající se údajů obsažených v rozhodnutí o registraci, údajů obsažených v žádosti o registraci a změny v dokladech předpokládaných dle § 79 odst. 5 zákona o sociálních službách.

Nejčastější zjištěné nedostatky – povinnosti poskytovatele

b) Plnění povinnosti poskytovatelů uvedených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách

Nejčastějšími nedostatky byly neshody či částečné shody u povinnosti:

- **písm. h)** – dodržovat standardy kvality sociálních služeb
- **písm. c)** – vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, jimž poskytují sociální služby, naplňovat lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby
- **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

Nejčastější zjištěné nedostatky – povinnosti poskytovatele

b) Plnění povinnosti poskytovatelů uvedených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách

Nejčastějšími nedostatky byly neshody či částečné shody u povinnosti:
(pokračování)

- **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
- **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

Nejčastější zjištěné nedostatky – standardy kvality

c) Kvalita poskytovaných sociálních služeb, ověřovaná v souladu s § 99 zákona o sociálních službách prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb

Nejčastějšími nedostatky byly u všech kritérií:

- **Kritérium 10a)** - poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců
- **Kritérium 15b)** - poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby
- **Kritérium 2a)** - 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
- **Kritérium 5c)** - poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle
- **Kritérium 15c)** - 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

Nejčastější zjištěné nedostatky u zásadních kritérií

Nejčastějšími nedostatky byly u zásadních kritérií:

- **Kritérium 2a)** - poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob...
- **Kritérium 5c)** - poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle
- **Kritérium 1a)** - 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..
- **Kritérium 2b)** - poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob...
- **Kritérium 4a)** - poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby...

Z čeho nedostatky často vznikají

- Někteří poskytovatelé nemají ujasněno, od čeho tady jsou, kam chtějí klienty svou službou posunout...
- Někteří poskytovatelé nemají nadefinovanou cílovou skupinu nebo mají problém klienty odmítat... snaha pomoci všem....
- Někteří poskytovatelé nejsou jednotný tým... netáhnou za jeden provaz, nejsou jednotní, „nastaveni stejně“....
- Někteří poskytovatelé nemohou dobře poskytovat sociální služby, neboť nemají nastaven funkční komunikační systém se svými uživateli...
- Někteří poskytovatelé nevědí, jak komunikovat se svými uživateli...

Často je to:

- Neznalost metod sociální práce s klienty
- Neshoda v pracovních týmech, nedostatečná komunikace o poskytované službě

Další důležité informace

Podání námitek:

- v roce 2008 žádná organizace

Počet zahájených správních řízení:

- celkem u 3 organizací

Přehled uložených pokut za správní delikt:

- řízení nebyla doposud ukončena, čeká se na vyčíslení těchto pokut

Kritéria s největším počtem získaných bodů

Největší počet získaných bodů ze všech kritérií, příp. standardů:

Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- Kritérium a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.
- Kritérium b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob.
- Kritérium c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Kritéria s největším počtem získaných bodů

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky

Kritérium a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky.

Kritérium b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné.

Některé názory poskytovatelů na inspekce....

- ☹ Na inspekci jim jde jen o papíry, naše práce je nezajímá...
- ☹ Nikdo mně nebude vykládat, jak to mám dělat, dělám to již 30 let....
- ☹ Inspekce jsou pro nás zátěží, jsou zbytečnou věcí, v ničem nám nepomohou...
- ☹ Nemáme na to peníze....

- ☺ Inspekce je pro nás zpětná vazba, kde se momentálně na své cestě ke kvalitě nacházíme.....
- ☺ Inspekce nám pomáhá najít to, co děláme špatně.....
- ☺ Inspekce nám dává informaci o tom, že bychom to měli dělat jinak, lépe...
- ☺ Inspekce nám otevírá oči, už si to ani neuvědomuji, dělám to automaticky, tohle mi „nedošlo“, tak jsem to neviděla...

Děkuji za pozornost.

Bc. Šárka Vrbková

Inspektor kvality sociálních služeb

577 043 336, sarka.vrbkova@kr-zlinsky.cz