

# METODIKA MPSV

## K PROVÁDĚNÍ INSPEKČÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



## Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb

Vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v rámci projektu „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“ realizovaném sdružením společností EuroProfis, s.r.o., Hestia, o.s., Instand, o.s., VCVS ČR, o.p.s. Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Vydání první, říjen 2008, náklad 3000 kusů

Obsahové zpracování: JUDr. Tatjana Kašlíková, PhDr. Jaroslava Sýkorová - Instand, o.s.,  
Mgr. Kristýna Čermáková - MPSV ČR  
Korektura a grafické zpracování: EuroProfis, s.r.o.



EuroProfis



**INSTAND**  
Ošňanské sdružení



INSPEKTOŘI KVALITY  
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
**iqss**

**METODIKA MPSV  
K PROVÁDĚNÍ INSPEKČÍ  
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH  
SLUŽEB**

## Obsah:

<b>ÚVOD</b>	<b>5</b>
<b>1. CÍLE A OBSAH METODIKY INSPEKČÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Účastníci procesu inspekčí</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Rozsah a obsah metodiky</b>	<b>8</b>
<b>2. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ INSPEKČÍ</b>	<b>11</b>
<b>3. ORGANIZACE INSPEKČÍ</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Tvorba plánu inspekčí</b>	<b>15</b>
3.1.1 Dlouhodobý plán inspekčí	15
3.1.2 Krátkodobý plán inspekčí	17
3.1.2.1 Délka trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb	18
<b>3.2 Koordinace činností v rámci inspekce</b>	<b>20</b>
3.2.1 Popis útvaru inspekčí na krajském úřadu	20
3.2.1.1 Inspekční tým	21
3.2.2 Shrnutí zásad pro sestavování inspekčního týmu	21
3.2.3 Další účastníci inspekce	22
<b>4. PŘÍPRAVNÁ FÁZE PŘED ZAHÁJENÍM INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>	<b>24</b>
<b>5. POSTUP PŘI PROVÁDĚNÍ INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>	<b>31</b>
<b>5.1 Organizace a průběh setkání inspekčního týmu před inspekčí v místě poskytování sociální služby</b>	<b>33</b>
<b>5.2 Úvodní setkání týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby</b>	<b>34</b>
<b>5.3 Výběr respondentů</b>	<b>35</b>
<b>5.4 Zpracování Smluvního a právního postavení respondenta</b>	<b>38</b>
<b>5.5 Prohlídka zařízení</b>	<b>39</b>
<b>5.6 Studium osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů</b>	<b>39</b>
<b>5.7 Ověřování podmínek registrace</b>	<b>40</b>
<b>5.8 Základní postupy zjišťování kvality sociální služby v průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby</b>	<b>41</b>
5.8.1 Rozhodování mezi použitím jednotlivých postupů	42
5.8.2 Rozhovory s respondenty	43
5.8.3 Doprovázení	45
5.8.4 Náslech	45
5.8.5 Rozhovor s referujícím zaměstnancem	46
5.8.6 Rozhovory s dalšími zaměstnanci kontrolované osoby	48
5.8.7 Rozhovory s uživateli, kteří nebyli vybráni náhodným výběrem	48
5.8.8 Pozorování	49
5.8.9 Analýza dokumentace kontrolované osoby	49

<b>5.9 Zpracování zjištění inspekčního týmu a formulace inspekční zprávy</b>	<b>51</b>
5.9.1 Principy zpracování dokumentace o výsledku inspekce	51
5.9.2 Formulář č. 1 - Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb	56
5.9.3 Inspekční listy	59
5.9.4 Formulář č. 3 - Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby, Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby	63
5.9.5 Formulář č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem	65
5.9.6 Smluvní a právní postavení respondenta - zletilí/nezletilí	66
5.9.7 Formulář č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů	66
5.9.8 Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb	66
5.9.9 Kontrola úplnosti inspekční zprávy	67
<b>5.10 Seznámení s výsledky inspekce v místě poskytování sociální služby</b>	<b>68</b>
<b>5.11 Podepsání inspekční zprávy</b>	<b>68</b>
<b>6. FÁZE INSPEKCE PO SKONČENÍ INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b>	<b>70</b>
<b>6.1 Řízení o námitkách</b>	<b>70</b>
<b>6.2 Zahájení správního řízení</b>	<b>71</b>
<b>7. UKONČENÍ INSPEKCE</b>	<b>73</b>
<b>8. ČINNOSTI PO UKONČENÍ INSPEKCE - POINSPEKČNÍ FÁZE</b>	<b>74</b>
<b>8.1 Doporučený postup při odstraňování zjištěných nedostatků</b>	<b>74</b>
<b>9. PŘÍLOHY</b>	<b>76</b>
<b>9.1 Příloha č. 1 Metodiky inspekcí - Soupis podkladů kontrolované osoby</b>	<b>76</b>
<b>9.2 Příloha č. 2 Metodiky inspekcí - Jmenný seznam respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, uživatelů služby a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažené v inspekční zprávě</b>	<b>81</b>
<b>9.3 Příloha č. 3 Metodiky inspekcí - Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby</b>	<b>82</b>
<b>9.4 Příloha č. 4 Metodiky inspekcí - Smluvní a právní postavení respondenta (2x)</b>	<b>83</b>
<b>9.5 Příloha č. 5 Metodiky inspekcí - Soubor otázek k rozhovoru s respondentem</b>	<b>87</b>
<b>9.6 Příloha č. 6 Formuláře inspekční zprávy</b>	<b>92</b>
<b>9.7 Příloha č. 7 Vodítka pro hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb č. 1, 2, a 5</b>	<b>131</b>
<b>9.8 Příloha č. 8 Etický kodex inspektorů sociálních služeb</b>	<b>142</b>



# ÚVOD

**Ministerstvo práce a sociálních věcí vydává Metodiku inspekci poskytování sociálních služeb s účinností od 1. ledna 2009.**

Metodika je tištěným výstupem projektu odboru sociálních služeb MPSV "Systém kvality sociálních služeb", realizovaného s podporou Evropského sociálního fondu v letech 2006 - 2008.

Metodika vznikla v rámci konzultačního procesu, kde byly využity

- > zkušenosti ze vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb,
- > podněty krajských úřadů,
- > připomínky legislativního odboru a odboru interního auditu MPSV.

**Postupem podle tohoto dokumentu se řídí pracovníci kontrolních orgánů - zaměstnanci krajů při výkonu agendy inspekci poskytování sociálních služeb podle § 97 - 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále přizvaní specializovaní odborníci - inspektoři kvality vedení v Seznamu MPSV, případně jiné osoby v inspekčních týmech.**

Agendu inspekci poskytování sociálních služeb provádí, řídí a kontroluje:

Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2

Kontaktní zaměstnanci:

Mgr. Kristýna Čermáková [kristyna.cermakova@mpsv.cz](mailto:kristyna.cermakova@mpsv.cz)

ThDr. Markéta K. Holečková [marketa.holeckova@mpsv.cz](mailto:marketa.holeckova@mpsv.cz)





# 1. CÍLE A OBSAH METODIKY INSPEKČÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Cílem metodiky inspekcí poskytování sociálních služeb (dále jen "metodika inspekcí") je zajistit jednotný postup při organizaci a výkonu inspekční činnosti v sociálních službách v ČR. Metodika inspekcí obsahuje postupy doporučené Ministerstvem práce a sociálních věcí kontrolním orgánům - krajským úřadům, které za účelem zajištění jednotného výkonu inspekční činnosti bude samo ministerstvo dodržovat.

Dále metodika inspekcí sleduje tyto cíle:

- > popsat postupy a metody, kterými krajské úřady, (§ 97 odst.1, písm. a) zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), zjišťují míru souladu poskytování sociálních služeb a vnitřních pravidel poskytovatele s obecně závaznými předpisy a zda-li vnitřní předpisy poskytovatel dodržuje
- > poskytnout podporu všem účastníkům, kteří vstupují do procesu inspekcí tak, aby byla průběžně zajišťována úroveň poskytovaných sociálních služeb v souladu s požadavky zákona o sociálních službách
- > navrhnout způsoby organizace a plánování inspekcí a zajistit výkon inspekcí
- > navrhnout způsoby kontroly registračních podmínek, povinností poskytovatelů a naplňování standardů kvality u poskytovatelů
- > popsat metody inspekční činnosti, kterými lze zajistit ochranu práv a oprávněných nároků osob, které sociální služby využívají, respektive chtějí využívat.

## 1.1 Účastníci procesu inspekcí

Metodika obsahuje doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dále jen MPSV), jak postupovat při organizaci, plánování a realizaci inspekcí pro:

- > Krajské úřady, které mají podle § 97 zákona o sociálních službách provádět u poskytovatelů sociálních služeb inspekci. Pro tyto subjekty obsahuje metodika doporučení, jak postupovat při organizaci, plánování a realizaci inspekcí poskytování sociálních služeb. Cílem metodiky je dosažení jednotné úrovně a srovnatelné kvality inspekční činnosti v ČR.
- > Inspektory - zaměstnance kraje (§ 98 odst. 3 zákona o sociálních službách) a inspek-

tory - specializované odborníky, zapsané v Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV, kteří v souladu s § 98 zákona o sociálních službách tvoří inspekční tým, jenž inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí. Pro tyto osoby metodika obsahuje postupy pro přípravu, zahájení, provádění a ukončení inspekci u poskytovatelů sociálních služeb. Cílem je zajistit jednotnost používaných inspekčních metod a poskytnout inspektorům podporu při jejich činnosti.

- > Poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a pro poskytovatele sociálních služeb uvedené v § 84 zákona o sociálních službách. Zaměstnanci poskytovatelů v metodice získají informace o tom, jakým způsobem má být inspekce plánována, zahájena a především jaké jsou způsoby a metody inspekce v místě poskytování sociálních služeb.
- > Poskytovatele sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (§ 52 zákona o sociálních službách).
- > Osoby, kterým jsou sociální služby poskytovány (dále jen uživatelé), a jejich rodinné příslušníky, kteří by měli být informováni o průběhu inspekce, aby mohli uplatnit své zájmy, požadavky na náležitou kvalitu a zejména důsledné zajištění dodržování svých lidských práv a základních svobod a dalších zásad poskytování sociálních služeb v souladu s § 2 zákona o sociálních službách.

## 1.2 Rozsah a obsah metodiky

Metodika inspekci se zaměřuje zejména na tyto procesy:

- > organizace, plánování a postupy kontrolních orgánů- krajských úřadů v jednotlivých typech inspekci
- > postupy při zahájení, průběhu a ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby
- > vedení záznamů a dokumentace o inspekci.

Obsah metodiky je dán definovaným **předmětem inspekce podle § 97 odst. 2 zákona o sociálních službách:**

**a)** plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, nejde-li o poskytovatele sociálních služeb, u kterého se registrace podle § 84 zákona o sociálních službách nevyžaduje,

**b)** plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách,

**c)** kvalita poskytovaných sociálních služeb, která se ověřuje v souladu s § 99 zákona o sociálních službách pomocí standardů kvality sociálních služeb (viz Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů - **dále jen prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách**).

**1. Inspekce typu A:** inspekce, která se zabývá předmětem inspekce (§ 97 odst. 2 zákona o sociálních službách) v plném rozsahu. Je to zpravidla první inspekce u všech poskytovatelů sociálních služeb, někdy může být provedena i na podnět či stížnost na poskytovatele. Kontrolní činnost v inspekcích typu A musí vždy obsahovat (s výjimkou služeb poskytovaných podle § 52 zákona o sociálních službách) kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách a ověření kvality sociálních služeb pomocí standardů kvality sociálních služeb.

**2. Inspekce typu B:** u poskytovatelů, u kterých byla v rámci provedené inspekce typu A nebo typu C učiněna zjištění, která vyžadují kontrolu naplňování opatření přijatých poskytovatelem v kratším období (než je období mezi dvěma inspekcemi typu A). V následných inspekcích typu B lze v odůvodněných případech vypustit kontrolu registračních podmínek, pokud v nich nebyly předchozí inspekcí zjištěny nedostatky a pokud v nich nedošlo od první inspekce k žádným změnám. Když inspekce typu A zjistí nedostatky v kvalitě služby takového rozsahu, že poskytovatel dosáhne v hodnocení méně než 50% možného počtu bodů, kterými jsou hodnoceny standardy kvality, doporučuje se, aby následná inspekce kontrolovala kvalitu poskytované sociální služby v plném rozsahu s ohledem na provázanost jednotlivých standardů kvality. Totéž platí pro hodnocení plnění povinností poskytovatele (§§ 88, 89 zákona o sociálních službách) - pokud počet neshod a částečných shod tvoří více než polovinu celkového počtu povinností, doporučuje se provedení inspekce na předmět inspekce podle § 97 odst. 2 písm. b) a c), tj. všechny povinnosti poskytovatele a současně i na kvalitu poskytovaných služeb v celém rozsahu.

**3. Inspekce typu C:** u poskytovatelů, na které byl podán podnět či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb. Jedná se o neplánovanou inspekci, jejíž předmět kontroly je zpravidla zúžen např. na kontrolu neplnění povinností poskytovatele nebo nedodržení registračních podmínek nebo jiné oblasti takového charakteru, že odklad řešení může znamenat další výrazné zhoršení kvality poskytovaných služeb. Tento typ inspekce může být dále vykonán u poskytovatelů bez výše uvedených důvodů se zaměřením na vybrané oblasti kvality služeb jako nástroj prevence a zajištění požadované kvality služby v období mezi inspekcemi typu A.

Inspekce typu A, B a C probíhají podle stejných pravidel, inspekční tým používá stejné postupy při provádění inspekce v místě poskytování sociální služby (dále jen inspekce v místě), popsané v této metodice, a k formulování zjištění používá stejné formuláře, které tvoří inspekční zprávu. Inspekce typu B a C se liší pouze v předmětu inspekce resp. v rozsahu kontrolované oblasti.

**Výjimka** se týká "sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních ústavní péče" podle § 52 zákona o sociálních službách v plnění registračních podmínek. Tyto služby se pouze "zapisují" do Registru poskytovatelů, tzn. že nejsou zařazeny v Registru poskytovatelů jako ostatní sociální služby, jsou pouze samostatně evidovány registračními místy krajských úřadů, nevydává se jim Rozhodnutí o registraci. Podle § 84 odst. 5 zákona o sociálních službách jsou ale tyto služby ve zdravotnickém zařízení při poskytování sociálních služeb povinny dodržovat povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb v § 88 písm. b), c), h) a i). U těchto služeb se podle § 97 odst. 1 zákona o sociálních službách provádí inspekce poskytování sociálních služeb právě v rozsahu uvedeném § 84 odst. 5.

Jinak řečeno, inspekce u služeb podle § 52 zákona o sociálních může probíhat jako typ A, B i C, ale rozsah kontroly je vždy zúžený pouze na kontrolu povinností uvedených v § 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,
- 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,
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

S ohledem na tento rozsah inspekce se volí i používané formuláře, tzn. z formulářů inspekční zprávy se nevyplňuje formulář 2a a částečně 2b. Veškerý další postup při inspekci je stejný.

Tuto výjimku je třeba mít na paměti, pokud jsou dále v textu metodiky uváděna obecná doporučení pro registrované sociální služby.

## 2. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ INSPEKČÍ

Inspekce je jedním z nástrojů sociální politiky MPSV v oblasti sociálních služeb, jejímž cílem je podpora sociálního začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením. Inspekci je třeba vnímat jako vysoce odbornou činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu - to znamená také podpora dobré praxe, motivace poskytovatelů k žádoucím změnám, předávání znalostí a vědomostí, uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování. Zvláštní důraz je kladen na odborné předpoklady těch, kteří budou inspekční činnost vykonávat - inspektorů kvality sociálních služeb - zaměstnanců krajů a **inspektorů kvality sociálních služeb - specializovaných odborníků**.

MPSV doporučuje, aby do inspekčních týmů byli zařazováni pouze inspektoři kvality sociálních služeb - specializovaní odborníci, kteří úspěšně absolvovali vzdělávací program pro inspektory kvality sociálních služeb a jsou zapsáni do Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV, uveřejněném na jeho webových stránkách.

Zájemci o zařazení do vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb - specializovaných odborníků, museli splňovat následující kritéria pro přijetí:

- > vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu
- > vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu
- > 5 let praxe v sociálních službách, z toho min. 2 roky ve vedoucí pozici pro absolventy magisterského studia a 10 let praxe v sociálních službách, z toho min. 2 roky ve vedoucí pozici pro absolventy bakalářského nebo VOŠ studia
- > bezúhonnost
- > znalost a aplikace standardů kvality sociálních služeb
- > předpoklady pro týmovou práci
- > souhlas zaměstnavatele s výkonem inspektorské činnosti
- > přijetí závazku dokončit studium za podmínek stanovených v pravidlech vzdělávacího programu
- > přijetí závazku vykonávat inspekční činnost za podmínek stanovených MPSV ČR.

Kritéria jsou podrobněji rozpracována v dokumentu Kritéria pro vstup do vzdělávacího programu Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb, který je výstupem projektu Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.

Profesionální kompetence (tj. znalosti, schopnosti, dovednosti a postoje) inspektora kvality sociálních služeb - specializovaného odborníka jsou uvedeny v Koncepti průběžného vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.

Jedná se o kompetence v následujících oblastech:

- > znalost legislativy (ústava, Listina základních práv a svobod, zákon o sociálních službách, prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách, zákon o státní kontrole, atd.),
- > znalost metodiky inspekcí,
- > znalost zásad týmové spolupráce a schopnost zvládat krizové situace,
- > znalost způsobů hodnocení standardů kvality,
- > schopnost odborně růst,
- > schopnost organizovat, plánovat, rozhodovat se.

Jak vyplývá z důvodové zprávy k zákonu o sociálních službách, **hlavním cílem zákona je podporovat proces sociálního začleňování** a sociální soudržnost společnosti. Proces sociálního začleňování, jako základní myšlenka moderní sociální politiky, není v právní úpravě sociálních služeb platné do 31.12.2006 vůbec zohledněn. To znamená, že zaměstnanci krajů, kteří budou pověřeni výkonem inspekcí, musí být pro tuto svoji roli také odborně připraveni a proškoleni, aby účelu a cílů nové právní úpravy bylo skutečně dosaženo. K naplnění hlavního cíle zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách doporučuje MPSV **dodržet při sestavování inspekčních týmů požadavky na profesionální kompetence**, které jsou stanoveny pro inspektory - specializované odborníky a také **pro zaměstnance krajů, kteří budou působit jako vedoucí a členové inspekčních týmů**.

- > Vedoucím a členem inspekčního týmu by se měl stát zaměstnanec kraje, který úspěšně absolvoval **Vzdělávací program pro inspektory kvality sociálních služeb - specializované odborníky**, nebo absolvoval program pro inspektory sociálních služeb v rámci průběžného vzdělávání **Zvláštní odborné způsobilosti** a účastní se dalšího vzdělávání pro inspektory sociálních služeb.

Doporučované nároky na odbornou úroveň inspektorů - zaměstnanců krajů a nároky na obsazení inspekčních týmů jsou cíle (ideální stav), ke kterým by měly kontrolní orgány krajů směřovat.

MPSV zastává jednoznačné stanovisko, že v inspekčním týmu by měl být alespoň jeden inspektor - specializovaný odborník, zapsaný v "Seznamu MPSV". Informace o "Seznamu MPSV specializovaných odborníků/nic - inspektorů/ek kvality sociálních služeb" jsou dostupné na [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz).

Inspekční týmy sestavené s inspektory - specializovanými odborníky bude MPSV finančně podporovat. (Od roku 2009 bude krajům na agendu inspekcí poskytován sociálních služeb zvýšen příspěvek na výkon státní správy.) Od tohoto opatření se očekává pomoc kontrolním orgánům nést plnou odpovědnost za kvalitu provedených inspekcí v souladu s příslušnými

právními předpisy (především zákonem o sociálních službách, prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách a zákonem o státní kontrole).

Zajištění jednotné odborné úrovně všech členů inspekčních týmů je bezpodmínečně nutné k zajištění účelu schválené legislativy a k zajištění shodné úrovně inspekcí poskytování sociálních služeb na území České republiky.

### **3. ORGANIZACE INSPEKČÍ**

Inspekci provádějí podle § 97 odst. 1 písm. a) zákona o sociálních službách krajské úřady. Postupy doporučené v Metodice inspekčí nenahrazují vnitřní předpisy o kontrolní činnosti krajských úřadů provádějících inspekce.

**Organizace inspekčí zahrnuje činnosti nezbytné pro plánování a realizaci inspekčí:**

1. tvorbu plánu inspekčí
2. koordinaci činností v rámci inspekce
3. vyhodnocování inspekčí.



## 3.1 Tvorba plánu inspekci

### 3.1.1 Dlouhodobý plán inspekci

Krajské úřady sestavují v zájmu zajištění účelné organizace inspekční činnosti dlouhodobý plán inspekci **na období tří, eventuelně pěti let** tak, aby v tomto plánu byly zahrnuty **inspekce typu A, B, i C.**

Typ inspekce	Cíl inspekce	Předmět inspekce	Frekvence
<b>Inspekce typu A</b>	Kontrola celkové úrovně poskytované služby.	Podle zákona o sociálních službách, § 97, odst. 2, písmeno a) plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, nejde-li o poskytovatele sociálních služeb, u kterého se registrace podle § 84 nevyžaduje, b) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89, c) kvalita poskytovaných sociálních služeb.	Jednou za období tří - pěti let.
<b>Inspekce typu B</b>	Prověření opatření poskytovatele k nápravě nedostatků zjištěných předchozí inspekci typu A, B nebo C.	Kontrola nápravy nedostatků zjištěných předchozí inspekci typu A, B, nebo C (pokud náprava nedostatků není předmětem další pravidelné inspekce typu A po třech letech).	Podle termínů stanovených poskytovatelem v opatřeních k nápravě nedostatků zjištěných předchozí inspekci určí termín inspekce krajský úřad.
<b>Inspekce typu C</b>	Prověření podnětu nebo stížnosti na poskytovatele nebo zajištění prevence, prověření vybrané oblasti poskytování služeb.	Kontrola poskytování sociální služby s ohledem na podnět či stížnost, kontrola vybraných kritérií standardů kvality poskytovaných služeb jako preventivní opatření.	Není pevně stanovena.

Podmínkou sestavení plánu inspekci je znát seznam všech služeb, které mají být kontrolovány konkrétním kontrolním orgánem. Místní příslušnost krajských úřadů pro provádění inspekci není explicitně upravena v zákoně o sociálních službách ani v zákoně o státní kontrole. V praxi se stává, že poskytovatel má jinde trvalý pobyt jako fyzická osoba nebo sídlo jako právnická osoba a jinde službu poskytuje. MPSV doporučuje, aby inspekci prováděl vždy ten krajský úřad, na jehož území je služba poskytována, nikoliv ten, který službu registroval. Tento výklad se opírá o § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách, který určuje, že inspekce

se provádí vždy v místě poskytování sociálních služeb a dále na provázanosti zákona o státní kontrole s § 11 správního řádu. Cílem tohoto postupu je efektivní využívání lidských a finančních zdrojů. Pokud je služba poskytována současně na území více krajů, odvíjí se určení místní příslušnosti od dohody mezi krajskými úřady, do jejichž kompetence inspektování sociální služby přísluší. Nebude-li učiněna dohoda, rozhodne na základě písemné žádosti MPSV.

Stanovení dlouhodobého plánu závisí primárně na:

1. druhu a kapacitě sociálních služeb
2. typu inspekce (A, B, C)
3. délce trvání inspekce v místě poskytování sociální služby

Druhotně je pak plán sestavován podle počtu zaměstnanců krajského úřadu odpovědných za provádění inspekcí poskytování sociálních služeb. Kontrolní orgán by měl usilovat o takový **počet inspektorů**, který by zajistil provedení inspekcí v pravidelném intervalu doporučených 3-5 let alespoň u každého poskytovatele poskytujícího službu na území kraje.

Organizace a provedení **pravidelných inspekcí** u všech poskytovatelů bude pro kontrolní orgány - krajské úřady z počátku náročná, stanovení delšího období než tři roky však přináší značné riziko - některé sociální služby by delší období nemotivovalo k soustředěné práci na zvyšování kvality služeb podle standardů kvality sociálních služeb a uživatelé by mohli být vystaveni riziku nedodržování resp. porušování jejich práv při poskytování služby.

### **Výběr poskytovatelů v plánovaném období a časové rozvržení inspekcí v plánovaném období**

Při sestavování dlouhodobého plánu inspekcí se doporučuje krajským úřadům (dále jen kontrolním orgánům) stanovit **kritéria pro výběr poskytovatelů** (dále jen kontrolovaných osob) a časové rozvržení inspekcí v plánovaném období. V rámci těchto kritérií se doporučuje v daném kalendářním roce zahrnout do plánu inspekcí rovnoměrně všechny druhy registrovaných služeb.

Při výběru kontrolovaných osob a stanovení plánu inspekcí je třeba brát v úvahu počet a druh sociálních služeb, které kontrolované osoby v rámci jedné registrace poskytují. Inspekce se doporučuje plánovat a realizovat vždy pro jednotlivý druh sociální služby samostatně.

Je vhodné vypracovat kritéria výběru kontrolovaných osob, u kterých bude provedena Inspekce typu C - např. posouzení závažnosti podnětu či stížnosti, četnost stížností, způsob výběru oblastí kvality služeb jako nástroje podpory zajištění požadované kvality v období mezi ohlášenými inspekcemi apod.

Kritéria pro výběr kontrolovaných osob, u kterých bude provedena inspekce, a časové rozvržení inspekcí v dlouhodobém plánu se doporučuje zveřejnit (na internetových stránkách KÚ).

**V prvním tříletém plánovacím období** se doporučuje naplánovat, kromě inspekcí typu A u všech poskytovatelů v dané působnosti, inspekci typu B u cca 80% všech plánovaných inspekcí. Doporučení vychází ze zkušeností z dosud provedených pilotních a dobrovolných inspekcí, které zjišťují nesoulad poskytování sociálních služeb s požadavky právních předpisů u většiny poskytovatelů sociálních služeb.

V dalším tříletém plánovacím období lze předpokládat snížení počtu inspekcí typu B a jejich počet je možné plánovat na základě výsledků inspekcí v prvním plánovacím období (předpokládá se plánování inspekcí typu B u 30 - 50% všech registrovaných poskytovatelů).

V tříletém plánu inspekcí se doporučuje plánovat inspekce typu C u 10% registrovaných poskytovatelů (při počtu 100 registrovaných poskytovatelů to je 10 inspekcí typu C za období tří let, což činí 3 inspekce typu C ročně).

Dále se v prvním tříletém plánu doporučuje zohlednit větší rizika možného porušování či omezování práv osob, kterým je služba určena, a porušování principů sociálního začleňování v pobytových sociálních službách, zejména v těch, které jsou umístěny izolovaně od obcí a měst, se špatnou dostupností dopravní obslužnosti a veřejných služeb.

### 3.1.2 Krátkodobý plán inspekcí

Krátkodobý plán inspekcí (obvykle na období 6 měsíců) je sestavován na základě dlouhodobého plánu a jeho struktura je stanovena vnitřními předpisy kontrolních orgánů. Tento plán by měl být zveřejněn na internetových stránkách úřadu. V případě ohlášených inspekcí typu A a B musí být kontrolovaní poskytovatelé včas o inspekci informováni (obvykle se jedná o jeden měsíc před provedením inspekce v místě poskytování sociální služby).

Pro zajištění dobré organizace inspekční činnosti se doporučuje zapracovat do vnitřních předpisů kontrolního orgánu **kritéria pro výběr kontrolovaných osob**, u kterých bude inspekce provedena.

#### Doporučený obsah krátkodobých plánů jednotlivých typů inspekcí

##### Plán inspekcí typu A:

- > seznam kontrolovaných osob, u kterých bude inspekce provedena
- > další údaje, např. bližší specifikace termínu zahájení inspekce (první čtvrtletí, pololeť, konkrétní měsíc), předpokládané zahájení inspekce v místě, jména členů inspekčního týmu.

##### Plán inspekcí typu B:

- a. seznam kontrolovaných osob, u kterých bude inspekce provedena
- b. termíny zahájení inspekce a předpokládané termíny zahájení inspekce v místě (pokud jsou již známy vzhledem k výsledkům předchozích inspekce typu A, B nebo C)

- c. termíny předpokládaných inspekcí typu B bez označení kontrolované osoby (jsou doplněny označením kontrolované osoby až po vykonání inspekce typu A, nebo C).

Provedení inspekce typu B je plánováno podle závažnosti zjištění předchozí inspekce. Doporučuje se, aby kontrolní orgán vypracoval pravidla pro stanovení nutnosti provedení inspekce typu B a stanovil si, kdy při inspekci typu B bude provádět kontrolu kvality v plném rozsahu, např. vzhledem k tomu, že v předchozí inspekci nedosáhla kontrolovaná osoba 50% z celkového počtu bodů apod. Při plánování termínu inspekce typu B vychází kontrolní orgán z termínů stanovených kontrolovanou osobou k nápravě zjištěných nedostatků a s přihlédnutím k nim stanoví termín inspekce. Pokud opatření (včetně stanovených termínů), přijatá kontrolovanou osobou k nápravě nedostatků zjištěných předchozí inspekci, posoudí kontrolní orgán jako dostatečná a termíny opatření se blíží termínům další řádné inspekce typu A, může rozhodnout, že jejich kontrolu provede až další inspekce typu A.

### **Plán inspekcí typu C:**

Obsahuje pouze předpokládaný počet inspekcí daného typu a je v průběhu plánovacího období podle potřeby konkretizován.

**Vyhodnocování inspekční činnosti**, tj. plnění plánů a analýzu výsledků inspekci, provádí každý krajský úřad samostatně a současně poskytuje informace MPSV pro zpracování celonárodního hodnocení. MPSV zašle krajským úřadům písemnou žádost a strukturu požadovaných informací do "Zprávy o inspekci poskytování sociálních služeb v ČR".

### **3.1.2.1 Délka trvání inspekce v místě poskytování sociálních služeb**

Délka trvání inspekce v místě se přizpůsobuje druhu sociální služby, její kapacitě a typu inspekce (A, B, C).

#### **Jednodenní inspekce v místě**

Ustanovení § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách stanoví, že inspekci v místě provádí v každém jednotlivém případě nejméně tříčlenný inspekční tým. Lze proto předpokládat, že jednodenní inspekce v místě budou prováděny v rámci:

- > inspekce typu A: výjimečně u kontrolované osoby, která vzhledem k malé kapacitě služby a nízkému počtu zaměstnanců (např. pečovatelská služba v domě s pečovatelskou službou - 20 uživatelů, 1,5 zaměstnance) umožňuje naplnění předmětu inspekce v místě v průběhu jednoho dne;
- > inspekce typu B: inspekce v místě ke kontrole naplnění opatření kontrolované osoby přijatých na základě zjištění v rámci inspekce typu A, B nebo C, kterou je vzhledem k rozsahu možné provést během jednoho dne;
- > inspekce typu C: u kontrolované osoby, u které rozsah inspekce v místě v souvislosti s podnětem či stížností, nebo rozsah vybraných oblastí kvality poskytovaných služeb odpovídá menšímu rozsahu, je možné uskutečnit v průběhu jednoho dne.

## **Dvou a vícedenní inspekce v místě**

Stanoví se v ostatních případech, než jsou uvedeny pro jednodenní inspekce v místě.

U pobytových služeb se doporučuje naplánovat délku trvání inspekce v místě vždy na dva a více dnů. Inspekce v místě u jedné kontrolované osoby (v jedné sociální službě) by neměla přesáhnout pět dnů po sobě jdoucích.

U pobytových služeb s kapacitou vyšší než je 40 osob se doporučuje vždy plánovat a realizovat inspekci v místě 3 dny, u pobytových služeb s kapacitou vyšší než je 150 osob v délce trvání vyšší než 3 dny a rozšíření inspekčního týmu na více než tři členy.

Navrhované postupy, "kritéria", pro plány inspekcí (kolik inspekcí je třeba provést v určitém časovém období) jsou "ideální", tzn. že kontrolní orgány by o jejich naplnění měly usilovat a v případě, že se budou od doporučeného postupu odchylovat, je třeba, aby informovaly MPSV a uvedly z jakých důvodů se jejich postup odlišuje a v jaké oblasti.

Metodika inspekcí předpokládá, že kontrolní orgán doplní postupy zde doporučené vlastními interními předpisy.

Současně kontrolní orgán nese plnou odpovědnost za to, že jeho systém kontrolní činnosti neumožní nekontrolované poskytování sociálních služeb poskytovatelům, v jejichž službě jsou práva osob ohrožena (zejména tam, kde je uživatel na službě závislý ve všech oblastech svého života).

## 3.2 Koordinace činností v rámci inspekce

### 3.2.1 Popis útvaru inspekci na krajském úřadu

Útvar inspekci na krajském úřadu je ustaven v rámci platné organizační struktury příslušného krajského úřadu. Doporučuje se zřizovat na krajských úřadech útvar inspekci v rámci odboru, v jehož věcné působnosti je činnost související se zajišťováním sociálních služeb v rámci kraje. Podle počtu a kapacity sociálních služeb v kraji a z toho vyplývajícího počtu inspekci je stanoven celkový počet zaměstnanců útvaru.

Počet zaměstnanců útvaru inspekci je vhodné stanovit s ohledem na:

- a. počet poskytovatelů sociálních služeb a počet registrovaných sociálních služeb v kraji, u kterých je inspekční orgán oprávněn provádět inspekce,
- b. počet inspekci vyplývající z celkového počtu poskytovatelů sociálních služeb (kontrolovaných osob) a ze schválených kritérií výběru kontrolovaných osob a s ohledem na výše doporučený postup - provést v průběhu prvních 3 let inspekce typu A u všech registrovaných poskytovatelů, inspekce typu B u 80% poskytovatelů a inspekce typu C u 10% poskytovatelů,
- c. zákonný požadavek (§ 98 odst. 3 zákona o sociálních službách) minimálního počtu členů inspekčního týmu, v němž vždy alespoň jeden člen musí být zaměstnancem kontrolního orgánu,
- d. množství administrativních prací, které s přípravou a realizací inspekci souvisejí - útvar inspekci by proto měl být obsazen i administrativním zaměstnancem event. zaměstnanci.

Pro stanovení počtu inspektorů sociálních služeb - zaměstnanců kontrolních orgánů se doporučuje plánovat u jednoho zaměstnance max. 50% z celkového rozsahu pracovní doby práci (inspekci) v místě poskytovaných sociálních služeb (10 pracovních dnů v měsíci, tj. např. 2 třídní a 2 dvoudenní).

#### **Doporučená náplň útvaru inspekci krajských úřadů:**

1. stanovuje cíle a priority pro inspekční činnosti na dané období
2. zodpovídá za vytvoření dlouhodobého plánu inspekci
3. zodpovídá za vytvoření krátkodobého plánu inspekci
4. zajišťuje personální obsazení plánovaných inspekci
5. zajišťuje organizaci a realizaci plánovaných inspekci
6. spolupracuje s útvarem registrace sociálních služeb
7. zpracovává vyhodnocení plánu inspekci a analýzu provedených inspekci
8. požaduje, aby kontrolované osoby podaly ve stanovené lhůtě písemnou zprávu o odstranění zjištěných nedostatků

9. vyřizuje s kontrolovanou osobou kroky následující po inspekci v místě poskytování sociálních služeb
10. zajišťuje další vzdělávání zaměstnanců - inspektorů podle vzdělávacích potřeb.

### 3.2.1.1 Inspekční tým

Podle ustanovení § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách tvoří inspekční tým nejméně tři členové, z nichž alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem kraje.

Inspekční tým tvoří vedoucí a členové inspekčního týmu.

**Vedoucí inspekčního týmu** - inspektor, který je zaměstnancem kraje. Zákon o státní kontrole ani zákon o sociálních službách nezná funkci vedoucího inspekčního týmu ani nehovoří o tom, že ji musí zastávat zaměstnanec kraje. Vzhledem k tomu, že inspekce poskytování sociálních služeb je výkonem státní správy, je vedoucí funkce zaměstnance kraje v týmu nezbytná.

#### Členové inspekčního týmu

- přizvání specializovaní odborníci zejména pro hodnocení standardů kvality sociálních služeb, zapsaní v Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV, schopni vykonávat inspekční činnost na území celé ČR kromě kraje, kde jsou v zaměstnaneckém anebo obdobném vztahu vůči některému poskytovateli sociálních služeb (§ 98 odst. 4 zákona o sociálních službách),
- další přizvání specializovaní odborníci pouze za účelem zvláštního odborného posouzení věci.

### 3.2.2 Shrnutí zásad pro sestavování inspekčního týmu

1. Inspekční tým je podle § 98, odst. 3 zákona o sociálních službách nejméně tříčlenný.
2. Počet členů inspekčního týmu je třeba stanovit s ohledem na délku trvání inspekce v místě a s ohledem na druh a kapacitu poskytované služby.
3. Vnitřní předpis kontrolního orgánu stanoví, kdo je odpovědný za složení a počet členů inspekčního týmu.
4. Podle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách musí být alespoň jeden člen inspekčního týmu zaměstnanec kontrolního orgánu.
5. Zaměstnanec kontrolního orgánu je vždy vedoucím inspekčního týmu.

6. Další členové inspekčního týmu jsou inspektoři - specializovaní odborníci, kteří jsou uvedeni v Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV.
7. K inspekci mohou být přizváni za účelem odborného posouzení věci také další specializovaní odborníci. Jejich účast v inspekci se předpokládá zejména u inspekci typu B, kde v rámci kontroly naplnění opatření kontrolované osoby mohou inspekčnímu týmu pomoci posoudit např. vhodnost použití speciálních metod práce při poskytování sociální služby apod., nebo u inspekci typu C. Formu a rozsah účasti těchto odborníků v inspekci určí vedoucí inspekčního týmu.

### 3.2.3 Další účastníci inspekce

**Kontrolovaná osoba** - poskytovatel sociální služby, ve které probíhá inspekce

**Statutární zástupce**/osoba, která je oprávněna jednat za poskytovatele, je odpovědný za předložení/zaslání materiálů, které si kontrolní orgán vyžádá

- > plní povinnosti, které mu ukládá zákon o státní kontrole (§ 14 vzhledem k § 11 písm. a)-f) a h))
- > je oprávněn určit osobu, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, a další osobu, která je oprávněna spolupracovat s inspekčním týmem (např. kontaktní zaměstnanec) a písemně potvrdit svůj souhlas se součinností všech zaměstnanců služby, ve které je inspekce prováděna
- > projednává s kontrolním orgánem (vedoucím inspekčního týmu, pokud vnitřní předpis kontrolního orgánu nestanoví jinak) plán průběhu inspekce v místě
- > oznamuje kontrolnímu orgánu (vedoucímu inspekčního týmu, pokud vnitřní předpis kontrolního orgánu nestanoví jinak) skutečnosti nasvědčující podjatosti člena inspekčního týmu včetně vedoucího a to jak v přípravné fázi inspekce, tak po celou dobu jejího průběhu.

K zajištění optimální součinnosti, v souladu s § 14 odst. 1 zákona o státní kontrole, se při inspekci v místě doporučuje, aby kontrolovaná osoba umožnila součinnost všech zaměstnanců služby. Jedná se zejména o zajištění účinné spolupráce následně vyjmenovaných zaměstnanců kontrolované osoby:

**Kontaktní zaměstnanec** - statutárním zástupcem pověřený zkušený zaměstnanec, který má přehled o uživatelích, pracovnících a o chodu služby:

1. pomáhá inspekčnímu týmu zabezpečit průběh inspekce v místě - zejména zajišťuje potřebné zázemí pro práci inspekčního týmu, případně koordinuje a zajišťuje všechny přípravné kroky



2. je přítomen výběru uživatelů - respondentů k rozhovorům, navrhuje referující zaměstnance
3. připravuje ve spolupráci s inspekčním týmem časový harmonogram rozhovorů členů inspekčního týmu s respondenty, případně s referujícími zaměstnanci
4. zajišťuje souhlas vybraných respondentů s rozhovorem
5. připravuje inspekčnímu týmu dokumentaci vybraných respondentů a zajišťuje vyplnění formuláře "Smluvní a právní postavení respondenta" (viz příloha č. 4 Metodiky inspekce)
6. zprostředkovává kontakt s dalšími zaměstnanci kontrolované osoby, svolává potřebné schůzky atd.

**Vedoucí základních týmů** - pracovníci bezprostředně nadřízení zaměstnancům, kteří jsou v přímém kontaktu s uživateli:

1. poskytují inspekčnímu týmu potřebné informace, zejména důkazy o plnění požadavků standardů kvality a povinností poskytovatele, stanovené zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách
2. odpovídají na otázky inspektorů související se záznamy z rozhovorů inspektorů s respondenty (viz Formulář č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem).

**Referující pracovníci** - pracovníci, kteří se věnují přímé práci s uživateli, jsou odpovědní za plánování služby konkrétním uživatelům, nejlépe je znají, mohou se kvalifikovaně vyjádřit k jejich potřebám a poskytovaným službám a jsou v době konání inspekce v místě na pracovišti. V případě splnění těchto podmínek je referujícím zaměstnancem i statutární zástupce. V sociálních službách pobytového charakteru se doporučuje, aby jeden zaměstnanec byl stanoven jako referující zaměstnanec nejvýše pro tři respondenty. Referující zaměstnanci se souhlasem statutárního zástupce:

1. se účastní rozhovorů se členy inspekčního týmu o službách poskytovaných jednotlivým respondentům,
2. mohou být členy inspekčního týmu dotazováni na další aspekty poskytování služeb.

## 4. PŘÍPRAVNÁ FÁZE PŘED ZAHÁJENÍM INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Činnosti před zahájením inspekce, odpovědnost jednotlivých zaměstnanců a útvarů kontrolních orgánů jsou upraveny ve vnitřních předpisech kontrolních orgánů. V této fázi jsou vystavena pověření vedoucímu a členům inspekčního týmu.

Prvním přípravným krokem ke konkrétní inspekci je vydání **pověření**. Pověření není jen dokument opravňující k provedení inspekce v místě poskytování sociálních služeb. Od data vydání pověření jsou vyjmenované pověřené osoby oprávněny k provádění úkonů u kontrolované osoby, tzn. zaslat kontrolované oznámení o provedení inspekce v místě poskytování sociální služby, požadovat součinnost - zaslat dokumentaci služby, a další.

Doporučuje se, aby pověření bylo vydáno pro více členů inspekčního týmu, než je plánovaný počet pro konkrétní inspekci pro případ, že by některý člen týmu po vydání pověření nemohl inspekci v místě vykonat. Dále je možné do pověření neuvádět přesné datum "místního šetření", ale např. měsíční období, kdy je inspekce plánovaná, pro případ, že by bylo nutné termín pozměnit. Přesný termín inspekce v místě poskytování sociální služby se pak uvede v "oznamujícím dopise" poskytovateli.

Náležitosti pověření upravují vnitřní předpisy kontrolních orgánů podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o státní kontrole). Obecné náležitosti pověření:

- > číslo pověření (dle systému kontrolního orgánu),
- > oprávnění inspekci provést - odkaz na zmocňující paragraf v právním předpise (př.: podle ustanovení § 97 odst. 1 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů),
- > osoby, které jsou pověřeny inspekci provést - jmenný seznam s identifikací osob (př. u zaměstnanců KÚ se uvádí služební číslo, u přizvaných osob číslo občanského průkazu) a určení jejich role (vedoucí nebo člen inspekčního týmu),
- > režim, ve kterém bude kontrola prováděna (př. inspekce poskytování sociálních služeb v režimu § 97 - 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů),
- > určení kontrolované osoby a služby - název poskytovatele, jeho sídlo a IČO, název služby a její registrační číslo,

- > předmět inspekce - odkaz na příslušné paragrafy zákona o sociálních službách - specifikace souvisí s plánovaným typem inspekce (rozsah kontroly nesmí překročit zákonem daný rámec, ale může být zúžen),
- > datum vystavení pověření (opravňuje k provádění úkonů u kontrolované osoby),
- > podpis vystavitele - odpovědné osoby kontrolního orgánu (podle vnitřních předpisů kontrolního orgánu),
- > kulaté razítko s malým státním znakem.

Inspekce je zahájena **oznámením** kontrolované osobě o provádění inspekce a předáním pověření kontrolované osobě (podle § 12 odst. 2 písm. a) zákona o státní kontrole). Pokud kontrolní orgán oznamuje zahájení inspekce kontrolované osobě písemně, pak přikládá kopii pověření a výslovně v oznámení upozorní, že inspekce je zahájena okamžikem doručení oznámení a pověření kontrolované osobě. Doporučuje se zaslat písemné oznámení na doručenkou. Oznámení o zahájení inspekce obvykle obsahuje termín zahájení a ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby. Pokud znám není, je oznámen dodatečným dopisem.

#### **Oznámení adresované statutárnímu zástupci kontrolované osoby obsahuje:**

1. oznámení o zahájení inspekce s údajem o tom, že inspekce je zahájena dnem, kdy kontrolovaná osoba obdrží oznámení s přiloženou kopií pověření
2. datum zahájení inspekce v místě, event. předpokládané datum ukončení inspekce v místě
3. rozsah inspekce (v souvislosti s předmětem inspekce uvedeným na pověření)
4. složení inspekčního týmu
5. požadavek kontrolního orgánu, aby statutární orgán určil osobu, která je oprávněná jednat za statutárního zástupce v případě, že statutární zástupce nebude jednat s inspekčním týmem osobně
6. požadavek kontrolního orgánu, aby statutární orgán určil další osoby, které jsou oprávněny jednat s vedoucím inspekčního týmu o organizaci inspekce v místě poskytování sociální služby (tzv. kontaktní zaměstnanec, který se podílí zejména na přípravě výběru uživatelů - respondentů, získání předběžného souhlasu s rozhovorem od uživatelů služby apod.)
7. žádost kontrolního orgánu, aby statutární orgán souhlasil písemně se součinností všech zaměstnanců služby při inspekci v místě
8. požadavek kontrolního orgánu, aby statutární orgán zaslal písemné materiály vztahující se k předmětu inspekce a stanovil lhůtu, ve které mají být materiály doručeny. K pokynu o zaslání materiálů zasílá v elektronické podobě formulář Soupis podkladů kontrolované osoby (viz Příloha č. 1 Metodiky inspekci). Tento formulář není součástí inspekční zprávy, je v elektronické podobě vyplněn kontrolovanou osobou a údaje z něj jsou do inspekční zprávy (Formuláře č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb) přepsány vedoucím inspekčního týmu. Vedoucí inspekčního týmu spolu s elektronickou verzí formuláře Soupis podkladů kontrolo-

vané osoby podá kontrolované osobě informace, které dokumenty má zaslat kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě a které dokumenty má připravit inspekčnímu týmu k datu zahájení inspekce v místě

9. nabídku kontrolního orgánu na konzultaci v období přípravy kontrolované osoby na inspekci v místě
10. upozornění kontrolního orgánu na povinnou součinnost kontrolované osoby podle § 11 písm. b) zákona o státní kontrole a na následky nesplnění této povinnosti
11. upozornění kontrolního orgánu na možnost přizvat k inspekci v místě zřizovatele - zejména k seznámení kontrolované osoby s inspekční zprávou
12. upozornění statutárního orgánu kontrolované osoby na jeho právo namítat podjatost členů inspekčního týmu včetně vedoucího.

**Podjatost** může namítat kontrolovaná osoba kdykoliv v průběhu inspekce, je však nutné, aby podjatost namítala bez odkladu, jakmile se o skutečnosti nasvědčující podjatosti dozvěděla. Rozhodnutí o podjatosti člena/členů inspekčního týmu je rozhodnutím vydaným formou usnesení ve správním řízení.

Je-li námitka vznesena v průběhu místního šetření, zůstává inspektor členem inspekčního týmu, dokud se o podjatosti nerozhodne. Snížil-li by se tím zákonný počet členů inspekčního týmu, je místní šetření přerušeno, dokud nebude inspektor nahrazen.

Pro zkoumání podjatosti členů inspekčního týmu (včetně vedoucího inspekčního týmu) je možno využít výkladu k Dílu 2 správního řádu - zákona č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (výklad je shodný s předchozím výkladem ke správnímu řádu -zákonu č. 71/1967 Sb., např. osobní zájem (pod tento pojem lze zařadit i tzv. střet zájmů), příbuzenský vztah, pracovní vztah, důvěrný přátelský, zjevně nepřátelský).

Za přípravnou fázi inspekce (činnost předcházející inspekci v místě) odpovídá vedoucí inspekčního týmu (zaměstnanec kraje), případně další zaměstnanci kraje podle jeho vnitřních předpisů.

**Činnosti vedoucího inspekčního týmu** (případně dalších zaměstnanců kontrolního orgánu) **v přípravné fázi:**

1. plní všechny povinnosti stanovené zákonem o sociálních službách, zákonem o státní kontrole a povinnosti stanovené vnitřními předpisy kontrolního orgánu, řídí se touto metodikou
2. zakládá a vede "Složku inspekce" po celou dobu inspekce a po skončení inspekce až do uplynutí lhůty stanovené zákonem pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu
3. poskytuje kontrolované osobě konzultaci k přípravě na inspekci v místě (podle možností osobní návštěvou zaměstnance kontrolního orgánu, telefonicky, elektro-nickou poštou)

4. oznamuje kontrolované osobě zahájení inspekce a předkládá jí pověření / zasílá kopii pověření
5. komunikuje se členy inspekčního týmu, koordinuje společné setkání inspekčního týmu, seznamuje členy inspekčního týmu s plánem provedení inspekce v místě
6. jedná se statutárním zástupcem o pověření určené osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce v místě poskytování sociální služby (zejména tehdy, když místo poskytování sociální služby není sídlem kontrolované osoby)
7. jedná se statutárním zástupcem/určenou osobou, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce (dále jen statutární zástupce), o způsobu výběru respondentů
8. jedná se statutárním zástupcem o možnosti pověřit dalšího zaměstnance a v místě poskytování sociální služby funkcí tzv. kontaktního zaměstnance, je-li to s ohledem na kapacitu služby a rozsah inspekce žádoucí
9. žádá statutárního zástupce o písemný souhlas se součinností všech zaměstnanců služby na všech úrovních během inspekce v místě
10. domlouvá se statutárním zástupcem informovanost uživatelů (příp. rodiny a zákonných zástupců) o prováděné inspekci, možnosti výběru respondentů a předběžný souhlas uživatelů s rozhovory
11. žádá statutárního zástupce o zaslání písemných materiálů vztahujících se k předmětu inspekce a stanoví lhůtu, ve které mají být materiály doručeny - k pokynu o zaslání materiálů přikládá formulář Soupis podkladů kontrolované osoby s vyznačením, které dokumenty má zaslat kontrolnímu orgánu a které z vyjmenovaných dokumentů má připravit inspekčnímu týmu k datu zahájení inspekce v místě
12. upozorňuje statutárního zástupce na povinnou součinnost podle § 11 písm. b) zákona o státní kontrole a upozorňuje na následky nesplnění této povinnosti
13. zasílá statutárnímu zástupci návrh časového harmonogramu inspekce v místě (doporučuje se zaslat nejméně 10 dní před zahájením inspekce v místě)
14. odpovídá za včasné zaslání materiálů a podkladů pro konání inspekce a pokynů k inspekci v místě, statutárnímu zástupci
15. vyjednává se statutárním zástupcem požadavky na materiálně technické zabezpečení inspekce v místě
16. připravuje podklady pro práci inspekčního týmu v místě - zpracovává podklady, které kontrolovaná osoba dodá v přípravné fázi inspekce (např. vnitřní pravidla), připravuje seznam rizikových oblastí s ohledem na ochranu práv uživatelů, pokud tím nepověří člena/členy inspekčního týmu
17. určuje členům inspekčního týmu oblast, na kterou se zaměří při zjišťování skutečného stavu při inspekci v místě
18. vyjednává se statutárním zástupcem možnost získání předchozího souhlasu uživatelů s rozhovory, které s nimi povedou členové inspekčního týmu
19. upozorňuje statutárního zástupce na možnost přizvat k inspekci v místě zřizovatele, doporučuje jeho účast zejména při seznámení kontrolované osoby s inspekční zprávou

20. upozorňuje statutárního zástupce na jeho právo namítat podjatost členů inspekčního týmu včetně vedoucího
21. zajišťuje potřebné formuláře a technické vybavení k inspekci v místě
22. zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl při výkonu kontroly, a nezneužívá znalosti těchto skutečností. Zbavení povinnosti mlčenlivosti a oznamovací povinnosti se řídí ustanovením §13, § 22 a § 24 zákona o státní kontrole a vnitřními pravidly kontrolního orgánu.

**“Složka inspekce”** (rovněž též “inspekční spis”), kterou vede vedoucí inspekčního týmu, obsahuje veškerou korespondenci týkající se inspekce, např. formulář Soupis podkladů kontrolované osoby, který vyplňuje kontrolovaná osoba, inspekční zprávu, námitky kontrolované osoby, event. rozhodnutí o námitkách. Dále složka obsahuje fotokopie dokumentů kontrolované osoby, nebo jejich části, formulář “Jmenný seznam respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, uživatelů služby a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažené v inspekční zprávě” (dále jen Jmenný seznam - viz příloha č. 2 Metodiky inspekci), formulář Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby - viz příloha č. 3 Metodiky inspekci, poznámky členů inspekčního týmu ke zjištěním v průběhu inspekce v místě, tj. vše, o co inspekční tým opírá zjištění uvedená v inspekční zprávě a co by bylo možné použít v případě námitek kontrolované osoby proti inspekční zprávě nebo ve správním řízení o uložení pokuty.

#### Práce s dokumentací kontrolované osoby - příprava seznamu “rizikových oblastí”

V přípravě na inspekci v místě poskytování sociální služby je při studiu písemné dokumentace důležité posoudit, která oblast poskytované služby je, z hlediska naplnění požadavků zákona o sociálních službách, dodržení standardů kvality a zejména z hlediska ohrožení nebo porušení práv uživatelů, tzv. riziková. Např. pokud z materiálů zaslaných kontrolovanou osobou vyplývá, že uživatelé služby žijí ve více lůžkových pokojích, pak je třeba označit tento fakt za rizikový faktor a při inspekci v místě se zaměřit na to, jak jsou respektována a chráněna práva uživatelů na soukromí, důstojnost, právo volby atd. Stejně tak může být označena jako riziková oblast odbornost zaměstnanců kontrolované osoby, když je ze zaslaných materiálů zřejmé, že kontrolovaná osoba neplánuje a nerealizuje další vzdělávání zaměstnanců.

#### **Činnosti člena inspekčního týmu v přípravné fázi**

1. řídí se zákonem o sociálních službách, zákonem o státní kontrole, vnitřními předpisy kontrolního orgánu, touto metodikou a pokyny vedoucího inspekčního týmu
2. předkládá vedoucímu inspekčního týmu písemné čestné prohlášení, že mu v provedení inspekce u kontrolované osoby nebrání “střet zájmů”, uvedený v zákoně o sociálních službách, a že není vůči kontrolované službě podjatý podle zákona o státní kontrole

3. prostuduje dokumenty kontrolované osoby, které mu předloží (zašle) vedoucí inspekčního týmu a zpracuje k nim písemně poznámky
4. komunikuje s vedoucím inspekčního týmu o přípravě inspekce v místě, navrhuje rizikové oblasti, kterým je třeba v rámci inspekce v místě věnovat zvýšenou pozornost
5. připraví si soubor otázek, kterými bude v rozhovorech s uživateli - respondenty zjišťovat kvalitu jim poskytovaných služeb
6. zachovává mlčenlivost (§ 100 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění) v průběhu inspekce i po jejím skončení o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl při výkonu kontroly, a nezneužívá znalosti těchto skutečností ve shodě s příslušnými ustanoveními zákona o sociálních službách, vnitřními předpisy kontrolního orgánu a povinnostmi obsaženými ve smlouvě, kterou s kontrolním orgánem uzavřel. Zbavení povinnosti mlčenlivosti a oznamovací povinnosti se řídí ustanovením § 13, § 22 a § 24 zákona o státní kontrole a vnitřními předpisy kontrolních orgánů. Otázky zbavení povinnosti mlčenlivosti a oznamovací povinnosti podle zvláštních předpisů (např. § 8 trestního řádu) řeší člen - specializovaný odborník s vedoucím inspekčního týmu a řídí se jeho pokyny
7. neprodleně oznamuje vedoucímu inspekčního týmu závažnou překážku, kvůli které by se nemohl inspekční šetření zúčastnit, následně doručí písemné oznámení včetně lékařského potvrzení aj. (Toto opatření je pro kontrolní orgán potřebné jako důkaz změny inspekčního plánu.)

Souhrn písemných dokladů od specializovaných odborníků jako přizvaných členů inspekčního týmu:

- > uzavírá právní závazek o provedení inspekce v místě poskytování sociální služby včetně provedení přípravy a poskytnutí součinnosti s vypořádáním námitek vůči zjištěním v inspekční zprávě a ve správním řízení o udělení pokuty související s inspekcí,
- > seznamuje se a souhlasí s dodržováním právních předpisů souvisejících s inspekcí, s touto metodikou a s vnitřními předpisy kontrolního orgánu,
- > čestně prohlašuje, že 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., v platném znění) ani není podjatý vůči sociální službě, v níž vykonává inspekci (§10 zákona č. 552/1991 Sb., v platném znění).

### **Stanovení termínu inspekce**

O tom, že bude u kontrolované osoby provedena inspekce typu A, obdrží poskytovatel sociální služby první informaci již po schválení a zveřejnění plánu inspekci na příslušné období.

V případě, že kontrolovaná osoba sídlí v jiném místě, než je místo poskytování služby, u které bude provedena inspekce, doporučí vedoucí inspekčního týmu statutárnímu zástupci, aby určil osobu, která je oprávněna jednat s inspekčním týmem v místě poskytování sociální služby.

Doporučuje se nejpozději 10 dnů před konáním inspekce v místě zaslat statutárnímu zástupci (poté co již obdržel pověření) návrh časového harmonogramu inspekce v místě, který zpracuje vedoucí inspekčního týmu po konzultaci s členy inspekčního týmu. Pokud statutární zástupce bude mít k časovému harmonogramu inspekce v místě připomínky, popř. návrhy na změny, předloží/zašle je vedoucímu inspekčního týmu.

Předchozí odstavce platí obdobně pro inspekce typu B a C s níže uvedenými výjimkami.

Termín provedení inspekce typu B určí kontrolní orgán na základě závažnosti zjištění z předchozí inspekce kontrolované osoby a po posouzení zprávy kontrolované osoby o odstranění zjištěných nedostatků.

S ohledem na důvod provedení inspekce typu C (např. stížnost) zváží kontrolní orgán, kdy bude poskytovatel vyrozuměn o provedení inspekce. Je možné, aby termín zahájení inspekce typu C v místě a složení inspekčního týmu byl statutárnímu zástupci oznámen v den zahájení inspekce v místě, kdy mu bude současně předloženo pověření k provedení inspekce.



## 5. POSTUP PŘI PROVÁDĚNÍ INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### Činnosti vedoucího inspekčního týmu v místě:

1. povinností vedoucího inspekčního týmu je především koordinace činnosti inspekčního týmu, rozdělení úkolů jednotlivým inspektorům, rozhovory s vedoucími zaměstnanci, hodnocení registračních podmínek, zpracování části inspekční zprávy, její konečná úprava, shromažďování a uchování dokumentů kontrolované osoby, kompletace inspekční zprávy
2. organizuje setkání inspekčního týmu před zahájením inspekce v místě
3. vede úvodní setkání se statutárním zástupcem, případně dalšími vedoucími zaměstnanci služby
4. oznamuje zahájení inspekce a předkládá statutárnímu zástupci pověření k provedení inspekce, pokud tak neučinil kontrolní orgán již před zahájením inspekce v místě
5. projednává se statutárním zástupcem požadavky, jejichž splnění je nezbytné pro nerušený průběh inspekce v místě, rozsah a formu součinnosti při inspekci v místě
6. upřesňuje se statutárním zástupcem časový harmonogram inspekce v místě
7. formuluje zápis z úvodního jednání inspekčního týmu se statutárním zástupcem, případně dalšími vedoucími zaměstnanci, do Formuláře č. 3 inspekční zprávy a podepisuje jej
8. vyjednává způsob předávání a evidenci dokladů kontrolované osoby - zaznamenáno v Příloze č. 1 Inspekční zprávy
9. účastní se výběru uživatelů - respondentů a podepisuje Formulář č. 6 inspekční zprávy
10. pověřuje člena inspekčního týmu účastí na výběru uživatelů - respondentů
11. koordinuje činnost členů inspekčního týmu, rozděluje úkoly, stanoví, kterou část inspekční zprávy mají jednotliví členové inspekčního týmu písemně zpracovat
12. přebírá od statutárního zástupce, nebo jím pověřeného zaměstnance, osobní dokumentaci respondentů event. dalších uživatelů služby a její převzetí stvrzuje podpisem do formuláře, který je přílohou č. 3 této metodiky - viz Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby (seznam není součástí inspekční zprávy, ale součástí Složky inspekce)
13. vede rozhovory s respondenty, pokud vedením rozhovorů nepověří pouze ostatní členy inspekčního týmu, pořizuje o každém rozhovoru záznam do Formuláře č. 4 inspekční zprávy podepisuje ho
14. na základě souhlasu statutárního zástupce vede rozhovory s jednotlivými zaměstnanci a pracovními týmy

15. kontroluje plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb a zaznamenává zjištění do Formuláře č. 2a inspekční zprávy, pokud tím nepověří člena inspekčního týmu
16. podílí se na zjišťování plnění povinností poskytovatele podle §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách
17. podílí se na zjišťování kvality sociální služby
18. v průběhu inspekce v místě upozorňuje na negativní zjištění ty zaměstnance, kterých se negativní zjištění týká
19. podílí se na vypracování inspekční zprávy, odpovídá za její konečnou podobu
20. zakládá formulář Jmenný seznam (viz Příloha č. 2 Metodiky inspekcí) do Složky inspekce
21. do Složky inspekce zakládá veškeré kopie dokladů (části vnitřních předpisů, nebo kompletní předpisy, informačních materiál, koncepty, poznámky, formuláře Smluvní a právní postavení respondenta, atd.) a všechny materiály, o které inspekční tým opírá svá zjištění neshod mezi praxí kontrolované osoby a požadavky zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, event. důkazy o porušení jiných právních předpisů
22. zodpovídá za Složku inspekce, kterou uchovává do uplynutí lhůty stanovené ke skartaci pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu
23. postupuje podle zákona o sociálních službách, zákona o státní kontrole, případně dalších právních norem, řídí se vnitřními předpisy kontrolního orgánu a touto metodikou
24. při provádění inspekcí posuzuje vždy zjišťované skutečnosti podle základních zásad obsažených § 2 zákona o sociálních službách, tj. s ohledem na smysl a cíle sociálních služeb.

### **Činnosti člena inspekčního týmu při inspekci v místě poskytování sociální služby:**

1. jeho práce spočívá především v hodnocení naplňování standardů kvality a povinností poskytovatele podle pokynů vedoucího inspekčního týmu, tj. zpracovává určité části inspekční zprávy - formuláře č. 2b a 2c
2. účastní se úvodního setkání se statutárním zástupcem a jím vybranými vedoucími zaměstnanci
3. účastní se výběru respondentů, pokud byl k účasti přizván vedoucím inspekčního týmu
4. vede rozhovory s respondenty, pořizuje o každém rozhovoru záznam do Formuláře č. 4 inspekční zprávy a podepisuje ho
5. vede rozhovory se zaměstnanci
6. v průběhu inspekce v místě upozorňuje na negativní zjištění ty zaměstnance, kterých se negativní zjištění týká

7. podílí se na zjišťování plnění povinností poskytovatele podle §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách
8. podílí se na zjišťování kvality poskytovaných sociálních služeb
9. podílí se na vypracování inspekční zprávy
10. postupuje podle zákona o sociálních službách, zákona o státní kontrole, případně dalších právních norem, vnitřních předpisů kontrolního orgánu (podepisuje prohlášení o seznámení s pravidly a souhlas s jejich dodržováním), této metodiky a plní povinnosti vyplývající ze smlouvy o provedení inspekce, kterou uzavřel s kontrolním orgánem
11. podle pokynů vedoucího inspekčního týmu postupuje při místním šetření, případné jeho nesouhlasy jsou písemně zaznamenány
12. podle pokynů vedoucího inspekčního týmu se podílí na vypořádání námitek proti zjištěním uvedeným v inspekční zprávě, na které se podílel
13. podle pokynů vedoucího inspekčního týmu poskytuje součinnost ve správním řízení o udělení pokuty související s inspekcí, na které se podílel
14. při provádění inspekcí posuzuje vždy zjišťované skutečnosti podle základních zásad obsažených v § 2 zákona o sociálních službách, tj. s ohledem na smysl a cíle sociálních služeb.

## **5.1 Organizace a průběh setkání inspekčního týmu před inspekcí v místě poskytování sociální služby**

Pro hladký průběh inspekce v místě je nezbytné, aby se inspekční tým setkal v kompletním složení před zahájením inspekce v místě. Na tomto setkání inspekční tým projedná strategii inspekce v místě a upřesní role jednotlivých členů týmu.

Návrh organizace setkání:

- > vedoucí inspekčního týmu, po dohodě se členy inspekčního týmu, svolá schůzku inspekčního týmu v době před termínem zahájení inspekce v místě, např. do sídla kontrolního orgánu
- > vedoucí inspekčního týmu zváží náročnost setkání a po dohodě s členy inspekčního týmu svolá schůzku v den zahájení inspekce v místě, a to buď přímo u kontrolované osoby, nebo v jiném vhodném prostoru. Setkání se uskuteční před zahájením inspekce v místě.

## 5.2 Úvodní setkání týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby

Úvodního setkání se statutárním zástupcem a jím přizvanými vedoucími zaměstnanci se účastní všichni členové inspekčního týmu.

V úvodu vedoucí inspekčního týmu oznámí zahájení inspekce a předloží pověření k inspekci, pokud tak neučinil kontrolní orgán již před zahájením inspekce v místě, a představí inspekční tým.

Projedná se statutárním zástupcem požadavky, jejichž splnění je nezbytné pro nerušený průběh inspekce v místě, rozsah a formu součinnosti statutárního zástupce a dalších zaměstnanců při inspekci v místě. Cílem úvodního setkání s kontrolovanou osobou je:

- > doplnění informací obsažených v předem dodaných dokumentech
- > převzetí dalších dokumentů kontrolované osoby, které se týkají předmětu inspekce
- > upřesnění průběhu inspekce
- > určení osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, pokud nebyla kontrolovanou osobou určena již v přípravné fázi.

Doporučený obsah a zaměření úvodního setkání:

- > projednat způsob prohlídky zařízení - pokud je služba poskytována v zařízení sociálních služeb (§ 34 zákona o sociálních službách)
- > upřesnit materiální a technické podmínky, které inspekční tým potřebuje k provedení inspekce v místě
- > informovat se, zda bude spoluprací s inspekčním týmem pověřen tzv. kontaktní zaměstnanec
- > potvrdit, zda budou v rámci součinnosti všichni pracovníci poskytovat inspekčnímu týmu (a to jak celému týmu, tak jednotlivým členům týmu v průběhu inspekce v místě) požadované informace, pokud tuto skutečnost nepotvrdil statutární zástupce písemně již v přípravné fázi inspekce
- > projednat a ve Formuláři č. 3 inspekční zprávy potvrdit časový harmonogram inspekce v místě a upozornit statutárního zástupce, že doba ukončení inspekce v místě poskytované sociální služby je pouze předpokládána a může být rozhodnutím vedoucího inspekčního týmu změněna (prodloužena)
- > provést zápis o úvodním jednání (upřesnění průběhu inspekce, určení osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, rozsah součinnosti dalších zaměstnanců) do Formuláře č. 3 inspekční zprávy.

## 5.3 Výběr respondentů

Výběr respondentů (uživatelů, se kterými vedou inspektoři strukturovaný rozhovor) je vhodné uskutečnit po úvodním setkání inspekčního týmu se statutárním zástupcem a jím přizvanými vedoucími zaměstnanci. Rozhovor s respondenty je nezbytnou součástí inspekce pro zjištění:

- > plnění povinností poskytovatele (§§ 88 a 89 zákona o sociálních službách)
- > dodržování standardů kvality sociálních služeb (Příloha č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách).

Způsob výběru je důležitou, v předchozích pilotních a dobrovolných inspekcích prověřenou, metodou, jak získat reprezentativní vzorek uživatelů sociální služby. Způsob výběru vyjedná vedoucí inspekčního týmu se statutárním zástupcem v přípravné fázi inspekce. Za navržení způsobu výběru respondentů a jejich počtu odpovídá vedoucí inspekčního týmu. Doporučuje se, aby se výběru vždy účastnil minimálně jeden další člen inspekčního týmu. Výběru je přítomen statutární zástupce, nebo jím pověřený zaměstnanec a podle pokynů statutárního zástupce případně kontaktní zaměstnanec.

S ohledem na formu sociální služby (§ 33 zákona o sociálních službách), její kapacitu a uživatele vyjedná vedoucí inspekčního týmu již v přípravné fázi (např. u terénních služeb poskytovaných v domácnostech uživatelů), jakým způsobem budou osloveni uživatelé před zahájením inspekce v místě. Cílem je získání předběžného souhlasu uživatelů s rozhovorem pro případ, že uživatel bude vybrán jako respondent. Získání předběžného souhlasu je pouze organizační opatření, které napomáhá k hladkému průběhu inspekce v místě.

Statutárního zástupce kontrolované osoby, která poskytuje v jednom místě sociální službu malému počtu uživatelů (např. ambulantní služba pro 15 uživatelů), může vedoucí inspekčního týmu požádat o zajištění souhlasu s rozhovorem až po výběru respondentů. Je důležité, aby vyjednání souhlasu respondenta zajišťoval zaměstnanec kontrolované osoby, kterého respondent zná.

Pro výběr respondentů je důležité zajistit dodržení principu "náhodnosti výběru" a určité velikosti vzorku uživatelů. **Počet vybraných respondentů** závisí na celkovém aktuálním počtu uživatelů služby:

1. 1 - 5 uživatelů: o rozhovor budou požádáni všichni uživatelé
2. 6 - 79 uživatelů: bude vylosováno 5 respondentů
3. 80 - 119 uživatelů: bude vylosováno 7 respondentů
4. nad 120 uživatelů: bude vylosováno 10 respondentů

V případě, že počet respondentů bude nižší, nebo nebudou souhlasit s rozhovorem, je třeba v protokolu o výběru respondentů vysvětlit důvod (např. v den inspekce službu nevyužilo dostatek uživatelů). Doporučuje se, aby při výběru respondentů byl současně vybrán jeden nebo více náhradníků (podle velikosti služby a počtu respondentů). V případě, že vybraný respondent odmítne jednat s inspektorem, bude ihned osloven již vybraný náhradník.

Výběr proběhne v dostatečném časovém předstihu před realizací rozhovorů tak, aby měl určený zaměstnanec kontrolované osoby dostatek času na:

- > vyplnění formuláře Smluvní a právní postavení respondenta (tento formulář není součástí inspekční zprávy, ale Složky inspekce) - na formulářích nesmí být uvedeno jméno respondentů, pouze číslo pod kterým byli vylosováni - formulář se zakládá do složky inspekce spolu s inspekční zprávou a dalšími doklady
- > zjištění souhlasu respondentů s rozhovorem
- > navržení časového harmonogramu rozhovorů
- > předložení osobní dokumentace respondentů členům inspekčního týmu, kteří ji potřebují před rozhovorem prostudovat.

Všechny uvedené činnosti jsou pro zajištění plynulého chodu inspekce velmi potřebné a je proto žádoucí, aby statutární zástupce poskytl nejvyšší možnou míru součinnosti.

Rozhovory s respondenty provádějí všichni členové inspekčního týmu, včetně vedoucího, pokud ten nerozhodne jinak. Vedoucí inspekčního týmu po dohodě s členy týmu stanoví počet rozhovorů, které povedou jednotliví členové. Všichni členové týmu vyhotovují z rozhovorů písemné záznamy do Formuláře č. 4 inspekční zprávy a podepisují je.

### **Způsoby výběru respondentů:**

1. **Losování z aktuálního počtu uživatelů** - probíhá u těch kontrolovaných osob, kde jsou uživatelé přítomni první den inspekce v místě. Jde o např. pobytové a některé ambulantní sociální služby.
2. Za aktuální počet uživatelů, ze kterého se při stanovování počtu respondentů vychází, považuje průměrný počet uživatelů, kterým v danou dobu/období kontrolovaná osoba poskytuje sociální službu.
3. **Losování z počtu uživatelů, kteří předběžně souhlasili s rozhovorem** - probíhá v případech, kdy byli uživatelé předem osloveni a požádáni o vyjádření předběžného souhlasu s rozhovorem (např. uživatelé, kterým jsou poskytovány terénní služby na větším území). V tomto případě se losuje ze seznamu uživatelů, kteří předběžně vyjádřili svůj souhlas s rozhovorem (např. prostřednictvím dopisu nebo telefonického rozhovoru).
4. **Náhodné oslovení uživatelů, kteří první den inspekce v místě využili služeb kontrolované osoby** - použije se v případech, kdy není jasné, kteří uživatelé v den inspekce v místě požádají o službu kontrolovanou osobu. Jde např. o služby posky-

tované v noclehárnách, nízkoprahových denních centrech, občanských poradnách apod. Vedoucí inspekčního týmu vyjedná se statutárním zástupcem způsob oslovení uživatelů - respondentů.

5. **Jiný způsob výběru respondentů** - je možné, že s ohledem na charakter služby, nebo z jiných důvodů, nebude možno použít ani jeden z výše uvedených způsobů výběru a vedoucí inspekčního týmu ještě před zahájením inspekce v místě dohodne se statutárním zástupcem jiný způsob výběru respondentů, který popíše do Formuláře č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů.

### **Postup při losování:**

1. Pokud uživatelé tvoří homogenní skupinu, je nutno stanovit skupiny uživatelů, ze kterých budou respondenti vybráni s ohledem na rozdílnou míru závislosti na poskytované sociální službě (např. osoby s lehkým mentálním postižením, osoby s hlubokým mentálním postižením, osoby s demencí apod.).
2. Vylosuje se číslo od 1 - 10. V seznamu každé skupiny uživatelů se odpočítá vylosované od prvního uživatele v pořadí. Uživatel, na kterého vylosované číslo vyjde, bude bodem (nikoli prvním vylosovaným), od kterého se následně odpočítá každý např. desátý, sedmý (podle vylosovaného čísla).
3. Pokud je ze seznamu vylosován uživatel, který je nemocný nebo nepřítomný, bude vybrán první následující uživatel v seznamu.
4. V případě, že některý z vylosovaných uživatelů nebude souhlasit s rozhovorem, vybere se podle uvedeného postupu potřebný počet dalších uživatelů, nebo
5. Při prvním losování uživatelů je vhodné vylosovat současně také "náhradního" respondenta nebo respondenty, kteří mohou být osloveni v případě, že ze stanoveného počtu respondentů některý odmítne s členem inspekčního týmu hovořit.

### **Zpracování Protokolu o výběru respondentů - Formulář č. 6 inspekční zprávy**

Dokladování způsobu výběru respondentů je důležitou podmínkou průhlednosti činnosti inspekčního týmu. Pro popis výběru je určen Formulář č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů.

V případě standardního postupu jsou vyplněna všechna textová pole protokolu s výjimkou části zvané "Jiný způsob výběru respondentů".

U nestandardního způsobu výběru (např. kontrolovanou osobu v den zahájení inspekce v místě nenavštívil dostatečný počet uživatelů) jsou vyplněny údaje, které vyplnit lze. Způsob výběru (odlišnosti) je zaznamenán v části "Jiný způsob výběru respondentů (popis)". V tomto textovém poli se popíše:

1. způsob, jakým byli respondenti vybráni, resp. jak se kontakt s respondenty uskutečnil,
2. důvod takového postupu.

Při výběru respondentů je zpracován Jmenný seznam (příloha č. 2 Metodiky inspekce), do kterého jsou zaznamenána jména respondentů, referujících zaměstnanců a dalších osob. Tento seznam je uložen u vedoucího inspekčního týmu ve Složce inspekce spolu s dalšími dokumenty, koncepty a poznámkami, které se týkají inspekce, a to do uplynutí lhůty stanovené zákonem pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu.

Do protokolu o výběru respondentů se jména respondentů ani jména referujících zaměstnanců neuvádějí, obě skupiny jsou uvedeny pod číslem, který koresponduje s číslem ve Jmenném seznamu.

Protokol o výběru respondentů podepisuje vedoucí inspekčního týmu a statutární zástupce kontrolované osoby.

Příloha č. 2 Metodiky inspekce - "Jmenný seznam respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, uživatelů služby a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažené v inspekční zprávě": je důležité, aby inspekční tým měl neustále na paměti, že inspekce poskytování sociálních služeb je (s ohledem na speciální ustanovení obsažená v zákoně o sociálních službách) prováděna v režimu zákona o státní kontrole, a proto zjištění obsažená v inspekční zprávě se musí opírat o důvěryhodné a jasně identifikované zdroje. Nejsou to jen vylosovaní uživatelé - respondenti a jejich referující pracovníci, u kterých bude inspekční tým ověřovat naplňování povinností poskytovatele a dodržování standardů kvality. Relevantní informace a důkazy k předmětu inspekce mohou podat všichni pracovníci kontrolované osoby a další osoby, které se ve službě budou po dobu inspekce v místě pohybovat - např. zájemci o službu, rodinní příslušníci uživatelů, dobrovolníci. Pokud inspekční tým uvádí v inspekční zprávě sdělení těchto osob, pak je musí blíže identifikovat - nestačí uvést např. ve Formuláři č. 2c inspekční zprávy, v textovém poli "Zdroje" "rozhovor s rodinným příslušníkem" nebo "rozhovor se zaměstnancem". Do jmenného seznamu by proto měla být pod evidenčním číslem zanesena jména všech osob, které poskytly inspekčnímu týmu relevantní informace, vztahující se k předmětu inspekce. To znamená, že např. ve Formuláři 2c inspekční zprávy, v textovém poli "Zdroje" uvede inspektor: " rozhovor s uživatelem č. 5, rozhovor se zaměstnancem č. 15".

## **5.4 Zpracování Smluvního a právního postavení respondenta**

S ohledem na charakter služby a okruh osob, kterým kontrolovaná osoba služby poskytuje, určí vedoucí inspekčního týmu, které položky formuláře "Smluvní a právní postavení respondenta" ( viz Příloha č. 4 Metodiky inspekce) mají být vyplněny.



Na formulářích nejsou uvedena jména respondentů, pouze číslo, pod kterým je respondent uveden ve Jmenném seznamu. Na tuto skutečnost upozorní vedoucí inspekčního týmu statutárního zástupce, nebo jím pověřeného zaměstnance.

Formulář "Smluvní a právní postavení respondenta" má dvě varianty - pro zletilé a nezletilé uživatele. Vždy musí být vyplněny tyto položky:

- > způsob uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby
- > dokumenty, které upravují práva a povinnosti respondenta.

Formulář je vyplňován bezprostředně po vylosování respondentů, aby měl inspektor možnost prostudovat vyplněný formulář ještě před setkáním s respondentem.

Formulář podepisuje zaměstnanec kontrolované osoby, který ho vyplnil. Formulář není součástí inspekční zprávy, je založen ve Složce inspekce.

## 5.5 Prohlídka zařízení

Prohlídka zařízení slouží ke strukturovanému pozorování a získávání informací důležitých pro předmět inspekce, jehož jednotlivé oblasti mají předem členové inspekčního týmu rozděleny podle analýzy zaslaných materiálů kontrolované osoby. Smyslem prohlídky je získání základního přehledu inspekčního týmu o sociální službě, kterou kontrolovaná osoba poskytuje. Je i příležitostí k pozorování běžného provozu. Prohlídky se účastní všichni členové inspekčního týmu. Posouzení vhodnosti společné prohlídky náleží vedoucímu inspekčního týmu. Ten může z časových důvodů rozhodnout, že zařízení si prohlédnou jednotliví členové inspekčního týmu samostatně v průběhu inspekce v místě, např. v rámci setkávání s respondenty a referujícími zaměstnanci nebo v rámci jiných činností souvisejících s prováděním inspekce v místě. Inspektor může při prohlídce zařízení zachytit důležité důkazy neplnění standardů kvality nebo povinností poskytovatele event. porušení vnitřních předpisů kontrolované osoby tím, že pořídí fotografii důkazu (např. nástěnku s informacemi pro uživatele, vybavení zařízení, jeho výzdobu, atd.). Práva uživatelů nesmí být touto činností dotčena.

## 5.6 Studium osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů

Osobní dokumentace je důležitým zdrojem při zjišťování kvality služby konkrétnímu uživateli. Inspektoři mohou nahlížet krom osobní dokumentace respondentů i do dokumentace dalších uživatelů služby.

Význam studia osobní dokumentace při ověřování kvality služby poskytované jednotlivým uživatelům:

- > doplnění či alternativa rozhovoru s respondentem a/nebo referujícím zaměstnancem
- > doplnění kontextu a faktických informací o službě, která je respondentovi poskytována - informace o situaci respondenta, rozsahu a obsahu služby
- > doplnění informací o naplnění povinností poskytovatele a standardů kvality v oblasti plánování a vyhodnocování poskytované služby konkrétnímu uživateli
- > získání informací o kvalitě poskytované služby ostatním uživatelům.

Osobní dokumentaci je nezbytné prostudovat v případě dlouhodobě poskytované služby uživateli, který potřebuje rozsáhlou podporu, a služba vyžaduje systematické plánování a shromažďování údajů (zejména pobytová služba).

Je důležité, aby dokumentace respondentů byla předložena inspektorům před zahájením rozhovorů s respondenty. Předanou dokumentaci respondentů event. dalších uživatelů služby zapíše statutární zástupce nebo jiný pověřený zaměstnanec služby do formuláře Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby (viz Příloha č. 3 Metodiky inspekce) a vedoucí inspekčního týmu potvrdí její převzetí podpisem. Stejně tak vrácení dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby potvrdí svým podpisem statutární zástupce nebo jiný pověřený zaměstnanec služby. Seznam osobní dokumentace uživatelů není součástí inspekční zprávy, ale je součástí Složky inspekce.

Z dokumentace respondentů jsou využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu poskytované služby. Anamnestické a diagnostické údaje je vhodné uvést ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem výjimečně a to jen tehdy a v takové míře (s ohledem na ochranu osobních údajů respondenta a zachování zásady anonymity), kdy je jejich uvedení nezbytné k pochopení dalších údajů zanesených do Formuláře č. 4.

Osobní dokumentace respondenta a dalších uživatelů je dále zdrojem informací o dodržování standardů kvality sociálních služeb a plnění povinností uložených kontrolované osobě zákonem o sociálních službách (např. standardů č. 4, 5, 6, § 88 zákona o sociálních službách) a umožňuje inspektorovi ověřit, zda kontrolovaná osoba postupuje podle svých vnitřních pravidel (viz např. standard č. 6, kritérium a), standard č. 5, kritérium b), c)).

## 5.7 Ověřování podmínek registrace

Ověřování podmínek registrace je v kompetenci vedoucího inspekčního týmu, který touto činností může pověřit člena inspekčního týmu. Výsledky kontroly plnění registračních podmínek podle §§ 79 a 80 zákona o sociálních službách se zaznamenávají do Formuláře č. 2a inspekční zprávy.

Inspektoři mají možnost získat doklady o plnění registračních podmínek od registračního místa (dle právně platných pravidel) nebo jim je předkládá poskytovatel v místě poskytované služby.

Kontrolu registračních podmínek se doporučuje zahájit již v přípravné fázi inspekce - zkontrolovat, zda zaslané doklady od kontrolované osoby odpovídají dokladům (případně výpisu) z Registru poskytovatelů. V rámci inspekce v místě požadovat od statutárního zástupce doplnění chybějících nebo změněných dokumentů nebo údajů.

Při ověřování plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb je nezbytné vycházet z údajů, které poskytovatel sociálních služeb nahlásil příslušnému registrujícímu orgánu.

Inspekce prověřuje zda:

- > jsou nadále splněny všechny podmínky registrace podle § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, tzn. zda-li jsou všechny dokumenty platné
- > zda údaje zavedené v registru odpovídají údajům, které služba předkládá při kontrole na místě
- > zda má služba uzavřenou platnou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb
- > zda poskytovatel plní svou ohlašovací povinnost a do 15 dní písemně oznamuje registračnímu orgánu změny podle § 82 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

## **5.8 Základní postupy zjišťování kvality sociální služby v průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby**

### **Zjišťování kvality poskytování sociálních služeb u jednotlivých uživatelů - respondentů**

Hlavním ukazatelem kvality sociální služby je míra naplnění základních zásad zákona o sociálních službách obsažených v § 2 (posilování sociálního začleňování uživatelů). Zda sociální služba tento efekt skutečně má, posuzuje inspekční tým srovnáním příležitostí, jaké má v životě uživatel, s příležitostmi jeho vrstevníka. Neporovnávají se tedy služby mezi sebou. Osobním cílem se rozumí cíl, kterého by mělo být poskytováním služby dosaženo u jednotlivých uživatelů. Sleduje se, zda-li je osobní cíl službou naplňován. Mimo to se sledují další aspekty poskytování služby tak, jak jsou uvedeny ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem.

Kvalita poskytování sociálních služeb konkrétním uživatelům se zjišťuje následujícími prostředky:

1. rozhovor s náhodně vybranými uživateli - respondenty
2. náslech rozhovoru zaměstnance s uživatelem
3. doprovázení
4. rozhovor s referujícím zaměstnancem
5. analýza formuláře Smluvní a právní postavení respondenta
6. analýza osobní dokumentace respondenta
7. pozorování.

Pro zjištění, zda kontrolovaná osoba dodržuje standardy kvality sociálních služeb (§ 88 písm. h) zákona o sociálních službách), je nezbytné využít vždy rozhovor s respondentem, náslech nebo doprovázení doplněné rozhovorem s referujícím zaměstnancem (z těchto variant je třeba si vybrat jednu) a analýzu formuláře Smluvní a právní postavení respondenta. Informace z rozhovorů (zaznamenané ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem), ověřené z dalších zdrojů, jsou základním materiálem pro zjištění uvedená ve Formuláři č. 2c inspekční zprávy a ve Formuláři č. 2b inspekční zprávy.

### 5.8.1 Rozhodování mezi použitím jednotlivých postupů

Rozhovor inspektora s respondentem je optimální způsob získání informací o kvalitě jemu poskytované služby. Rozhovory jsou základní metodou zjišťování, zda a v jaké míře je poskytování sociální služby konkrétnímu uživateli v souladu s požadavky zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. U respondentů, kteří mají výrazné omezení rozumových schopností (např. z důvodu hlubokého mentálního postižení, pokročilého stadia demence), lze použít namísto rozhovoru postup "doprovázení", doplněný rozhovorem s referujícím zaměstnancem. U těchto uživatelů je třeba, aby inspektor zároveň zjišťoval, jaké metody, způsob komunikace zaměstnanec v kontaktu s respondentem užívá. Zásadou je, že inspektor sám zkouší navázat kontakt s vylosovaným respondentem a pomocí různých metod (např. doprovázení osoby v místech, která v zařízení užívá) získává potřebné informace o tom, jak služba ovlivňuje život respondenta.

Pokud se inspektorovi nepodaří vést s respondentem rozhovor, požádá o sdělení informací referujícího zaměstnance. Rozhovor s referujícím zaměstnancem probíhá **vždy v přítomnosti respondenta**.

Je nezbytné respektovat právo uživatele být přítomen rozhovoru, který se ho týká. Inspektor zde uplatňuje i metodu pozorování a sleduje chování zaměstnance k respondentovi (shoda s § 2, § 88 případně § 89 zákona o sociálních službách), vstřícnost, povzbuzování k samostatnému vyjádření apod. Inspektor vždy dbá na to, aby respondent v tomto rozhovoru nebyl opomíjen.

U určitých typů sociálních služeb - kontrolovaných osob (např. telefonická krizová pomoc, krizová pomoc) posuzuje inspekční tým se zaměstnancem vhodnost rozhovoru s respondentem - např. uživatel, který právě prožívá náročnou, stresující situaci by mohl U některých sociálních služeb - kontrolovaných osob (např. kontaktní centra, ranná péče) je vhodné kombinovat jednotlivé metody, např. rozhovor s respondentem a následně rozhovor zaměstnance s respondentem.

Při výběru vhodného způsobu navázání kontaktu s respondentem/využití kontaktu respondenta se zaměstnancem je důležité využít zkušeností zaměstnanců služby.

## 5.8.2 Rozhovory s respondenty

**Před realizací rozhovorů je nezbytné zjistit, zda:**

1. vylosování respondenti souhlasí s rozhovorem - doporučuje se, aby souhlas zajistila kontrolovaná osoba (např. kontaktní zaměstnanec)
2. je stanoven časový harmonogram rozhovorů s respondenty event. referujícími zaměstnanci tak, aby rozhovory co nejméně narušily chod sociální služby a pohodu respondentů
3. osobní dokumentace respondentů je inspektorům k dispozici
4. inspektoři obdrželi vyplněné formuláře Smluvní a právní postavení respondenta. Odmítne-li respondent po předběžném souhlasu se členem inspekčního týmu hovořit, bude:
  - a. vybrán další respondent podle výše uvedené metody výběru nebo
  - b. bude osloven předem vylosovaný "náhradní" respondent

Dodatečné odmítnutí respondenta hovořit s inspektorem bude uvedeno ve Formuláři č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů.

### **Rozhovor s respondentem - zásady vedení rozhovoru**

Při rozhovoru s respondentem dbá inspektor následujících zásad:

1. Připravit si schéma rozhovoru předem - pro vedení rozhovoru použít připravené otázky nebo strukturu rozhovoru podle Formuláře č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem a přizpůsobit otázky typu služby a osobnosti respondenta.
2. Zjistit, jaké jsou komunikační možnosti respondenta - pokud je respondent osoba, s níž se inspektor nedomluví (např. lidé hovořící jiným jazykem), požádá vedoucí inspekčního týmu statutárního zástupce o zajištění tlumočnicka nebo o účast referujícího zaměstnance při rozhovoru.
3. Vysvětlit účel rozhovoru a pravidla pro nakládání se sdělenými údaji v úvodu rozho-

voru - uvést, že z rozhovoru bude zpracován záznam, zpracování záznamu je anonymní, informace, které respondent nechce, aby v záznamu byly zveřejněny, musí označit nebo je nesdělovat.

4. Nepoužívat odborné termíny - odborné výrazy nahradit běžnými: místo "osobní cíl" použít např. "to, co můžete s využitím služby dělat, v čem Vám služba pomáhá", místo "poskytovatele" např. "klub, káčko", místo "klient/uživatel/osoba, které je poskytována sociální služba" např. "lidé, kteří tady žijí, děti, co sem chodí" apod. Zaměstnance služby je vhodné označovat tak, jak jsou uživatelé zvyklí (pečovatelka, sestřičky apod.).
5. Přizpůsobit charakter otázek - neptat se např. "Je zachována Vaše důstojnost?" Získat obraz průběhu poskytování služby (např. naplňování práv uživatele) otázkami typu - např. "Berete nějaké léky? Víte, na co jsou? Kdo rozhodl, že budete tyto léky užívat?"
6. Pokládat především otevřené otázky (na které se neodpovídá ANO-NE). Pro porozumění lze respondentovi pomoci uvedením příkladu, zejména když jsou jeho rozumové schopnosti omezené (lidé s pokročilou demencí, s těžším mentálním postižením) a otevřené otázky by respondenta mátlly. K dobře použitelným otázkám patří např. "Jak se řeší, když ...?, Co se stane, když ...?, Kdo rozhoduje o ...?"
7. Zajistit zapojení referujícího zaměstnance - v případě, že inspektor zjistí v úvodu rozhovoru s respondentem, že není schopen se s ním porozumět, požádá o rozhovor referujícího zaměstnance v přítomnosti respondenta a za podmínky, že respondent nevyjadřuje s takovým uspořádáním nelibost. V případě, že se respondent nechce zúčastnit té části rozhovoru, kdy je přítomen referující zaměstnanec, ukončí inspektor rozhovor s referujícím zaměstnancem a situaci zaznamená do Formuláře č. 4 inspekční zprávy.
8. Nepostavit respondenta do nepříjemných situací při navazujícím nebo nahrazujícím rozhovoru s referujícím zaměstnancem (např. konfrontací jeho výpovědi s výpovědí zaměstnance či oficiálních pravidel kontrolované osoby), v jejichž důsledku by se mohlo zhoršit jeho postavení.
9. Respektovat respondentovu volbu prostředí, kde rozhovor probíhá - přítomnost dalších osob je nevhodná, pokud respondent jejich přítomnost nevyžaduje. V zařízeních sociálních služeb (zejména pobytových službách) je vhodné hovořit s respondentem v jeho pokoji nebo provázet ho místy, kde tráví většinu času.
10. Pokud inspektor v rozhovoru s respondentem zjistí citlivé skutečnosti - např. má důvodné podezření, že dochází k nesprávnému používání restriktivních opatření, kontrolovanou osobou vypracovaná pravidla nejsou dodržována apod., nerozvádí tento předpoklad ve vztahu ke konkrétnímu respondentovi v rámci rozhovoru. Ověření takových skutečností lze provést rozhovorem se zaměstnanci, studiem písemných materiálů, pozorováním.
11. Volit otázky tak, aby se inspektor respondenta nedotkl, nezmaťl ho nebo nevzbudil jeho obavy.
12. Dodržet účel rozhovoru a nezaměnit rozhovor s respondentem za rozhovor terapeutický či poradenský.

13. Nesnažit se řešit situaci daného respondenta (a zasahovat do služeb, které jsou mu kontrolovanou osobou poskytovány).
14. Nepřekročit rámec rozhovoru - např. vyptáváním se na skutečnosti, které nesouvisí s poskytováním služby.
15. Nepromítat do rozhovoru vlastní hodnocení služby a neovlivňovat odpovědi respondenta sugestivně pokládanými otázkami - např. "Stalo se, že Vám tu někdo ublížil?, Asi tu nemáte moc soukromí, že?" apod.
16. Mluvit srozumitelně a neuvádět respondenta do rozpaků používáním cizích slov, odborných výrazů apod.
17. Nezaujmout roli zachránce, který respondenta (oběť) zachraňuje před kontrolovanou osobou (pronásledovatel).

V příloze č. 5 Metodiky inspekcí je soubor otázek, které mohou inspektory inspirovat v přípravě na rozhovor s respondentem.

### **5.8.3 Doprovázení**

V případech, kdy z důvodů výrazných obtíží s vyjadřováním není možný rozhovor s respondentem, nebo tento rozhovor není možné s ohledem na charakter služby realizovat, ale respondent je fyzicky přítomen, lze provádět "doprovázení", kdy inspektor v určitém časovém úseku se přímo účastní činností a kooperace referujícího zaměstnance s uživatelem. Jedná se o zúčastněné pozorování s následným rozhovorem s referujícím zaměstnancem (viz. Rozhovor s referujícím zaměstnancem).

### **5.8.4 Náslech**

Pokud s ohledem na charakter kontrolované osoby (např. linka důvěry, krizová a telefonická služba) není možný dialog respondenta s inspektorem, lze provést místo toho náslech dialogu uživatele a zaměstnance kontrolované osoby. Současně je možné tuto metodu použít v kombinaci s rozhovory v případě, že podstatou služby je pouze rozhovor zaměstnance s uživatelem.

Náslechem není možné získat vlastní názor uživatele na jednotlivé okruhy otázek, jak jsou uvedeny ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem. Plnění povinností poskytovatele (§ 88 zákona o sociálních službách) a dodržování standardů kvality, je však možné částečně zjistit z obsahu rozhovoru např. informování o nabídce služeb, vyjednávání zakázky a uzavírání smlouvy, vyjednávání osobního cíle, délka, intenzita a frekvence využívání služby, hlavní přínos služby, požadovaná a poskytnutá podpora, uplatnění základních hodnot (důstojnost, soukromí, volba apod.).

Inspektor se může dohodnout se zaměstnancem kontrolované osoby, který vede rozhovor při prováděném náslechu, na položení otázek uživateli, které nejsou pro rozhovor standardní, ale které usnadní zjištění potřebných skutečností - např. kde se dozvěděl o lince důvěry, poradně apod. V takovém případě je třeba se vždy ujistit, že pokládání těchto otázek nenaruší kvalitu poskytované služby a obsah intervence. O formě a způsobu užití dohodnutých otázek rozhoduje zaměstnanec.

Některé údaje prostřednictvím náslechu získat nelze - např. v průběhu inspekce v místě si žádný uživatel volající na linku důvěry nestěžuje, inspektor nemůže ověřit, zda je informován o možnosti stěžovat si. Tuto skutečnost je nutné poznamenat do Formuláře č. 4 se stručným zdůvodněním.

### **Pravidla pro provádění náslechu**

Inspektor projedná se zaměstnancem kontrolované osoby způsob, jakým bude uživatel upozorněn na skutečnost, že je prováděn náslech z důvodu zjišťování kvality poskytování služeb. Upozornění provádí zaměstnanec kontrolované osoby. Pokud uživatel odmítne přítomnost inspektora, náslech není proveden.

Pokud nelze vzhledem k charakteru a formě poskytované služby dojednat s uživateli provádění náslechů (např. u služeb zaměřených na pomoc v krizi - linky důvěry apod.), lze tento náslech uskutečnit bez vědomí uživatele. Proces náslechu se řídí vnitřními pravidly, která má kontrolovaná osoba pro tyto situace vypracována.

Inspektor nesmí žádným způsobem zasahovat do interakce zaměstnance s uživatelem a musí se chovat tak, aby svou přítomností nenarušoval průběh poskytování služby.

V případě, že přítomnost inspektora nějakým způsobem začne zdárný průběh poskytování služby narušovat, musí být náslech předčasně ukončen.

### **5.8.5 Rozhovor s referujícím zaměstnancem**

Do rozhovoru o službách poskytovaných respondentovi může být zapojen (se souhlasem respondenta a statutárního zástupce) tzv. referující zaměstnanec. O účast referujícího zaměstnance při konkrétním rozhovoru požádá inspektor na základě rozboru konkrétní situace a komunikačních schopností respondenta. Rozhovor s referujícím zaměstnancem lze úplně vypustit.

Cíl zapojení referujícího zaměstnance je následující:

- > **získat pohled** konkrétního zaměstnance na poskytování služeb danému respondentovi - jak vidí osobní cíl, potřeby respondenta a podporu, kterou mu služba poskytuje (stejným zdrojem informací může být také studium osobní dokumentace či pouhé pozorování)
- > **doplnit informace, které nelze získat od respondenta** např. patří-li respondent



k lidem s výraznými potížemi při vyjadřování (a nemá k dispozici tlumočnicka) nebo není možno porozumět jeho výpovědi, a nebo jestliže se uživatel obtížně orientuje v realitě. Tehdy je třeba, aby se referující zaměstnanec účastnil rozhovoru od samého začátku. Inspektor tuto skutečnost poznamená do příslušné části Formuláře č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem.

## Pravidla pro rozhovor s referujícím zaměstnancem

1. Rozhovor probíhá **vždy v přítomnosti respondenta**.
2. **Nepoužívat odborné výrazy** (osobní cíl, poslání, apod.) a nahradit je adekvátními obraty z běžného jazyka (to, co byste chtěli, aby pan ... mohl s pomocí služby, kterou mu poskytujete, dělat, zvládnout nebo to, co by se mělo prostřednictvím služby změnit, účel a cíle služeb, které poskytujete, lidé, pro které jsou vaše služby určeny apod.)
3. V rozhovoru s referujícím zaměstnancem inspektor **neověřuje faktickou správnost výpovědi** respondenta, ani podle sdělení referujícího zaměstnance respondentovo sdělení neopravuje. Výpovědi respondenta nejsou v rozhovoru konfrontovány s oficiálně platnými pravidly kontrolované osoby.
4. Referujícímu zaměstnanci jsou pokládány výhradně **otázky týkající se služeb prodaného respondenta**: osobní cíl, potřeby a poskytovaná podpora. Neřeší se obecné otázky a pravidla platná u kontrolované osoby.
5. Rozhovor vede inspektor tak, **aby se respondent necítil vyloučen**. Nemluví o respondentovi jako o uživateli či klientovi, osobě, ale používá jeho jméno, obrací se v průběhu rozhovoru na něj, žádá jej o vyjádření apod. Naváže na předchozí rozhovor s ním - např.: "S panem ... jsme mluvili o tom, co pro něj služba znamená. Chtěl bych vědět, co je pro něj nejvýznamnější z Vašeho pohledu?" Pro referujícího zaměstnance si inspektor připraví sadu citlivých otázek, které bude moci použít v přítomnosti respondenta, aniž by ten mohl mít pocit, že je ignorován: "Co byste rád změnil nebo zlepšil pro pana ...? Jak vidíte další život pana ... až nebude chodit do tohoto klubu? Co mu nejvíce pomohlo z nabídky služeb zařízení? Co z Vašeho pohledu způsobilo, že sem pan ... chodí? Jak ovlivnilo situaci pana ... to, že využít nabídky služeb vašeho zařízení? Co z vaší nabídky pan ... využívá? Mohl by využít ještě něco dalšího?"
6. Je možné, že referující zaměstnanec v některém případě nebude umět reagovat na otázky nebo nebude reagovat citlivě s ohledem na respondenta. V tom případě má inspektor nabídnout **"ústupovou cestu"**. Upozornit ho hned v úvodu, že není nutno odpovídat na všechny otázky, pomoci mu v průběhu rozhovoru - např. "Nevadí, že to teď neumíte zformulovat, není to nezbytně nutné."

Délka rozhovoru se v jednotlivých případech může lišit. Závisí na vůli respondenta a na posouzení inspektora.

## 5.8.6 Rozhovory s dalšími zaměstnanci kontrolované osoby

Inspekční tým má mít se souhlasem statutárního zástupce možnost hovořit s kterýmkoli jejím zaměstnancem - např. s vedoucími základních týmů, se zaměstnanci, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zaměstnanci obslužných provozů (v této části však nejde o rozhovory s referujícími zaměstnanci o službách pro vybrané respondenty). Inspekční tým posoudí na základě konkrétní situace, jaký typ rozhovorů (mohou se uskutečnit všechny popsané) využije pro co možná nejefektivnější zjišťování skutečného stavu poskytovaných služeb. Pokud inspekční tým uvádí rozhovor se zaměstnancem jako zdroj zjištění v inspekční zprávě, pak je musí blíže identifikovat - jménem nebo funkcí a jména zapsat do Jmenného seznamu.

Předmětem rozhovoru s vedoucími základních týmů je především personální zajištění poskytovaných služeb. Otázky směřují zejména k plnění standardů č. 9 a 10 (Příloha č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách).

### Rozhovor se zaměstnanci, kteří se věnují přímé práci s uživateli

Rozhovor se zaměřuje na dva okruhy:

- > **Obecně k poskytovaným službám** - pochopení obsahu standardů, zejména zda zaměstnanec chápe podstatu, důležitost a smysl osobních cílů uživatelů, zveřejněného poslání, cílů a zásad poskytované služby, práva osob a jak je chránit, jaká jsou pravidla pro přizpůsobení služeb jednotlivým osobám, jak vnímá roli zaměstnance plánujícího službu s konkrétní osobou, jak jsou plněny personální a provozní standardy a vnitřní pravidla kontrolované osoby.
- > **Ověřování skutečností, které inspekční tým zjistil při rozhovoru s respondentem** - např. respondent tvrdí, že byl nespravedlivě potrestán zákazem vstupu do klubu. Inspektor v rozhovoru se zaměstnancem zjišťuje, jaká pravidla pro používání sankcí u kontrolované osoby platí, kdo sankce ukládá, jaká jsou pravidla pro podávání stížností apod.

## 5.8.7 Rozhovory s uživateli, kteří nebyli vybráni náhodným výběrem

Informace potřebné ke zjištění, jak kontrolovaná osoba plní povinnosti poskytovatele uložené zákonem o sociálních službách a dodržuje standardy kvality, může inspektor získat také v rozhovoru s uživateli, kteří nebyli vybráni náhodným výběrem. O těchto rozhovorech nepoživuje inspektor Záznam z rozhovoru s respondentem do Formuláře č. 4. Takto získané informace nejsou samy o sobě důkazem (pokud uživatelé neuvedou své jméno a nesouhlasí s uvedením jejich tvrzení jako zdroje zjištění), ale jsou podnětem k dalšímu ověřování uvedených tvrzení. Pokud uživatel uvede jméno, je zaznamenáno pod evidenčním číslem do formuláře Jmenný seznam a ve Formuláři 2b nebo 2c inspekční zprávy je uvedeno v textovém poli "Zdroje": "rozhovor s uživatelem č. X".

### 5.8.8 Pozorování

Pozorování je metodou, kterou inspekční tým využívá průběžně od zahájení inspekce v místě. Při pohybu v prostorách, kde jsou poskytovány sociální služby, jsou inspektoři povinni respektovat soukromí uživatelů. V případě, že se inspektoři hodlají zúčastnit aktivit, které jsou součástí poskytování služby (např. skupinová setkání uživatelů), jsou povinni projednat předem účast se statutárním zástupcem a vyžádat si souhlas všech přítomných uživatelů. Vedoucí inspekčního týmu stanoví, na co se zaměří pozorování jednotlivých členů týmu.

K vhodným příležitostem pro zjišťování skutečného stavu poskytované služby pozorováním patří např.:

- > **Prohlídka zařízení sociálních služeb** - vnitřní vybavení, uspořádání místností, pachy a zvuky, využívání účelových zařízení (např. rehabilitace, bazén, posilovna, počítačové vybavení pro uživatele, velikost a množství sociálních zařízení, které mají uživatelé k dispozici, možnost uzavření toalet,...), výzdoba, chování uživatelů a zaměstnanců kontrolované- osoby, jejich reakce na inspektory, jejich vzájemné interakce apod.
- > **Návštěva společných aktivit** (skupinová setkání, společné jídlo v jídelně apod.) - vzájemná interakce uživatelů a zaměstnanců, atmosféra apod.
- > **Přítomnost v místnostech běžného provozu** - v místech, kde dochází k častým interakcím a kontaktům mezi uživateli a zaměstnanci, eventuálně dalšími lidmi - dobrovolníky, návštěvníky, rodiči apod. - inspektoři sledují důležité znaky, které vypovídají o kvalitě poskytované služby (např. způsob oslovování uživatelů, způsob, jakým je poskytována uživatelům podpora, jednání zaměstnanců apod.)

Zjištění získaná pozorováním musí být popsána přesně a uvedena v textu inspekční zprávy (Formulář č. 2b a 2c).

### 5.8.9 Analýza dokumentace kontrolované osoby

Dokumentací kontrolované osoby se rozumí vnitřní předpisy a pracovní postupy, které si kontrolovaná osoba vytvořila pro poskytování služeb a v nichž sděluje zaměstnancům a uživatelům pravidla poskytování služeb. Dále sem patří veškeré dokumenty, které jsou podle zákona o sociálních službách podmínkou registrace poskytovatelů sociálních služeb a také písemné požadavky podle § 89 např. evidence opatření omezujících pohyb.

Inspekční tým zjišťuje, zda kontrolovaná osoba stanovené podmínky splňuje.

V souladu s § 11 písm. b) zákona o státní kontrole je inspekční tým oprávněn vyžadovat ve stanovené lhůtě na kontrolované osobě předložení všech dokladů, kterými lze ověřit:

- a) splnění podmínek registrace podle § 79 zákona o sociálních službách

- b) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb podle §§ 88 a 89 zákona o sociálních službách
- c) kvalitu sociálních služeb podle Přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách

Některé dokumenty jsou poskytovány elektronicky, některé písemně. Vzhledem k tomu, že státní kontrola má zjišťovat skutečný stav věci, jsou hodnoceny aktuálně platné dokumenty. Není tedy nutné mít aktuální výpisy (např. k registračním podmínkám), pokud doba platnosti vystavení trvá.

Pro usnadnění orientace kontrolované osoby v zákonem požadovaných dokumentech je určen formulář Soupis podkladů kontrolované osoby (Příloha č. 1 Metodiky inspekce). Tento formulář by měla kontrolovaná osoba obdržet před zahájením inspekce v místě a označit v něm, jakou dokumentaci kontrolnímu orgánu zasílá před zahájením inspekce v místě, jakou dokumentaci předkládá v průběhu inspekce v místě.

V průběhu inspekce v místě poskytování služby je Soupis podkladů aktualizován o doložené dokumenty a nakonec po podpisu vedoucí inspekčního týmu a statutárního zástupce poskytovatele (nebo jím pověřenou osobou) uložen jako Příloha č. 1 Inspekční zprávy. Podklady uvedené v "Soupise" jsou jedním z důkazních zdrojů pro hodnocení služby.

## 5.9 Zpracování zjištění inspekčního týmu a formulace inspekční zprávy

Zjištění inspekčního týmu jsou obsažena v inspekční zprávě. Inspekční zpráva se vyhotovuje ve třech výtiscích, pokud vnitřní předpis kontrolního orgánu nestanoví vyšší počet.

### 5.9.1 Principy zpracování dokumentace o výsledku inspekce

Pro kontrolovanou osobu má kvalitně zpracovaná inspekční zpráva zásadní význam a její zpracování proto vyžaduje náležitou pozornost.

Inspekční zpráva je dokladem o kvalitě sociální služby, je jedním z nástrojů ochrany práv uživatelů služby, dále je podkladem pro nápravu zjištěných nedostatků, podkladem pro řízení o zrušení registrace podle § 82 odst. 3 písm. a), b), c) zákona o sociálních službách, materiálem, který může být využit ve správním řízení o pokutě, event. v soudním řízení o pokutě.

Inspekční zpráva odráží smysl, kterým je posoudit úroveň poskytování sociální služby a cíl kontroly, kterým je "zjištění skutečného stavu věci v daném čase" a identifikování "nedostatků", tj. zaznamenání rozdílů oproti zákonným požadavkům.

Na základě zkušeností z výkonu inspekční činnosti je třeba dbát při vyplňování inspekčních zpráv na přesný popis zjištěných nedostatků, tzn. srozumitelně vyjádřit pochybení poskytovatele, kterého se dopouští, a prokázat ho důkazy: doklady, rozhovory, pozorováním. Vzhledem k řešení námitek vůči inspekční zprávě nestačí pouze odkázat na zdroj, ale musí být citováno, co z něho je přesně v nesouladu. Tento popis slouží poskytovatelům jako informace, které přesně nedostatky má odstranit, jaká opatření by si měl naformulovat. Dále je využíván inspekčním týmem jako opora pro posouzení zaslané "Zprávy o odstraněných zjištěných nedostatků inspekcí".

Z tohoto důvodu se ve formulářích inspekčního software nachází pole:

- > **"Popis situace"**, kam se vyplňuje kontrolní zjištění, tzn. "jaká je služba v praxi poskytování a v písemných dokumentech", hodnocení mohou být kladná, neutrální i záporná;
- > **"Zdroje důkazů"**, která odkazují na konkrétní rozhovory, dokumenty, pozorované události apod., na základě nichž je hodnocení provedeno. Zde uvedené informace jsou důkazy pro "kontrolní zjištění", "zjištění ne/shod a bodů" a "zjištěné nedostatky";
- > **"Zjištění"** vyjadřují v **hodnotící škále** soulad s právními předpisy: S - shoda, PS - převážná shoda, ČS - částečná shoda, N - neshoda. V každé části hodnocení, resp. ve formulářích 2a, 2b a 2c, je škála specifikována, nicméně zachovává tento význam;

- > **“Zjištěné nedostatky”**, kde uvádí výtah těch nedostatků, které mají zásadní význam pro dobrou kvalitu poskytované služby a musí být odstraněny. Tato zjištění se vždy uvádí k celé “hodnocené oblasti”, tj. např. ve Formuláři č. 2c ke konkrétnímu kritériu standardů, nikoliv k “pomocnému podkritériu”. Plán na odstranění zjištěných nedostatků při inspekci musí vždy řešení těchto nedostatků zahrnovat.

Pro zpracování inspekční zprávy platí následující principy:

**Průkaznost a konkrétnost** - je nezbytné, aby skutečnosti zjištěné při inspekci v místě a uvedené inspekční zprávě byly konkrétní a ověřitelné. Je třeba:

1. vyhnout se používání zobecňujících tvrzení typu “Potřeby respondenta jsou naplněny.”, “Poskytovatel má poslání.” apod.
2. obecná tvrzení ilustrovat konkrétními příklady, důkazy o plnění nebo neplnění kritérií - např.: “Respondent potřebuje pomoc zejména v komunikaci. Pracovníci zařízení mu zajistili vytvoření komunikační tabulky, jejímž prostřednictvím je personál schopen se s ním domluvit.”, citovat znění důležitých dokumentů, např. poslání.
3. pozor na formulace vět, které konstatují, ale nehodnotí ve smyslu, že z textu není zřejmé, zda jde o pozitivní či negativní význam - př. věta typu: “V pravidlech poskytovatele, že rodinní příslušníci mohou za klientem chodit 1 x na základě předchozího nahlášení.” Nejen pro pochopení poskytovatele texty psát tak, aby bylo zjevné, “co je špatné” - že je pravidlo pro docházení rodin, že mohou chodit jen 1x týdně nebo že se musí hlásit? Hodnocení může být rozdílné např. u azylového domu a u domova pro seniory.
4. užívat určitá vyjádření kvantity (frekvence, intenzita, podíl apod.), neurčitá vyjádření jako “mnohdy, zřídka, často, někteří, více” apod. nahrazovat konkrétními údaji jako “zhruba čtvrtina”, “1-2x měsíčně”, atd.
5. uvádět zdroj, z něhož tvrzení pochází (může to být respondent, referující zaměstnanec, další zaměstnanec kontrolované osoby, vlastní pozorování inspektora, odkaz na zpracovaný záznam z rozhovoru s respondentem apod.) při uvádění zdroje nepoužívat obecná označení “rozhovor s uživateli”, “rozhovor se zaměstnancem”, ale zdroj identifikovat - např. “sdělení zaměstnance č... (ve formuláři Jmenný seznam je tento zaměstnanec uveden jménem pod ev. číslem).
6. při zpracování inspekčních listů (Formulářů č. 2b a 2c inspekční zprávy) v maximální míře využívat zjištění shromážděná ve Formulářích č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem.

## **Provázanost a úplnost**

Jednotlivé části inspekční zprávy na sebe navazují, jedna vychází z druhé. Je třeba respektovat provázanost jednotlivých částí inspekční zprávy, zejména:

1. zajistit soulad mezi obsahem jednotlivých formulářů inspekční zprávy

2. zajistit soulad mezi dokumenty kontrolované osoby citovanými v textu inspekční zprávy a jejich výčtem v Příloze č. 1 inspekční zprávy
3. inspekční zpráva musí obsahovat zjištění ze všech kontrolovaných oblastí; pokud není možné vzhledem k charakteru kontrolované osoby či povaze postižení uživatele zjistit údaje k některé z kontrolovaných oblastí, je nutné uvést důvod, pro který nebyla příslušná oblast popsána. Nehodnocené části se musí promítnout do "výsledku inspekce" - počtu hodnocených § či kritérií ve Formuláři č. 1. inspekční zprávy.

## Věcnost a validita

Inspektor neuvádí v inspekční zprávě své názory, pocity a tušení a nezaměřuje je za fakta a skutečnosti. Zjišťuje skutečný stav, ne úmysly a možnosti. Dodržuje zásadu:

- > nepoukazovat na "objektivní překážky" neplnění standardů kvality, povinností poskytovatele apod.
- > nestačí konstatovat, že něco je u kontrolované osoby možné, je potřeba zjistit a zaznamenat, jestli se tato možnost využívá
- > zjistit, jak věci jsou, ne jak by měly být z pohledu inspekčního týmu, z pohledu zaměstnanců kontrolované osoby, hodnocení inspektorů je vyjádřeno výběrem "zjištěných nedostatků"
- > rozlišovat - např. pokud inspektor hodnotí poslání kontrolované osoby, nespokojí se s posláním typu "Pomoc lidem v nouzi", "Plán činnosti" není totéž jako "Rozpis služeb".

Popis zjištění týkajících se dodržování povinností poskytovatele a kvality sociální služby (Formulář č. 2b a 2c inspekční zprávy) musí být jasný, stručný, vypovídající a vztahující se ke zjišťované skutečnosti.

## Práce s osobními údaji

V inspekční zprávě a přílohách mohou být uvedena pouze jména členů inspekčního týmu a statutárního zástupce. Ve Formuláři č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů se jména vybraných respondentů ani jména tzv. referujících zaměstnanců neuvádějí, jsou uvedena ve Jmenném seznamu, který je uložen ve Složce inspekce spolu s ostatními výše uvedenými materiály do uplynutí lhůty pro případné napadení rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu.

## Ochrana respondentů

Ochraně respondentů je třeba věnovat zvláštní pozornost, zejména:

- > ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem dbát na chránění identity respondenta, neuvádět ani iniciály jména, neuvádět název obce, ve které žil nebo žije, jeho adresu, adresu školy, pracoviště atd. (záznamy jsou anonymní, zbavené identifikačních údajů)

- > neuvádět žádné výroky o konkrétních pracovnících kontrolované osoby (ani kladné)
- > neuvádět citlivé údaje o zdravotním stavu (které nemusí být kontrolované osobě známy, např. duševní potíže), zmiňovat jen všeobecně a to jen tehdy, když to je nezbytné pro popis kvality služby poskytované určitému respondentovi, neuvádět žádné výroky o světonázorové a politické orientaci respondenta
- > je třeba upozornit statutárního zástupce na nutnost chránit výpovědi respondentů před zneužitím a vyvozováním negativních důsledků při poskytování služby respondentovi.

## Formální správnost

Před podpisem inspekční zprávy je třeba zkontrolovat všechny formální náležitosti.

Za konečnou podobu inspekční zprávy odpovídá vedoucí inspekčního týmu. Inspekční zpráva musí být kompletní, tj. musí obsahovat všechny požadované části. Inspekční zpráva musí být vyhotovena minimálně ve třech exemplářích, vnitřní předpis kontrolního orgánu může stanovit vyšší počet:

- > **výtisk č. 1**  
je určen kontrolnímu orgánu (příslušnému útvaru inspekcí krajského úřadu podle vnitřních předpisů kontrolního orgánu)
- > **výtisk č. 2**  
je na místě předán kontrolované osobě proti podpisu
- > **výtisk č. 3**  
je určen útvaru pro registraci poskytovatelů kontrolního orgánu (viz § 85, odst. 3, písm. c) zákona o sociálních službách).

Všechny výtisky inspekční zprávy musí být shodné.

Ze elektronickou verzi Inspekční zprávy odpovídá vedoucí inspekčního týmu. Výsledek inspekce - tj. Formulář č. 1 je vložen do Elektronického registru jako záznam k poskytované službě.

Dle nastavení inspekčního software a vnitřních předpisů kontrolních orgánů je stanoveno, kde bude uložena elektronická verze inspekční zprávy a kdo je oprávněn s ní nakládat.

Člen inspekčního týmu - specializovaný odborník jako přizvaná osoba není oprávněn ponechat si kompletní inspekční zprávu ani v elektronické podobě. Pro vlastní vzdělávání a zvyšování výkonu inspekční práce si může ponechat ty části inspekční zprávy, které zpracovával.

Všechny výtisky inspekční zprávy inspekce typu A musí obsahovat všechny formuláře a přílohy uvedené ve Formuláři č. 1 inspekční zprávy s výjimkou inspekce typu A provedené ve zdravotnickém zařízení ústavní péče, kde v souladu s přísl. ustanoveními zákona o sociálních službách nebude součástí inspekční zprávy Formulář 2a.



Inspekční zpráva o provedení inspekce typu B nebo C bude obsahovat vždy Formulář č. 1, Formulář č. 3 a Přílohu č. 1. Další části inspekční zprávy budou tvořit ty formuláře inspekční zprávy, které bude nutné vyplnit vzhledem k předmětu inspekce typu B nebo C. V jednotlivých formulářích budou při inspekci typu B a C vyplněny jen ty části, které se vztahují k předmětu konkrétní inspekce.

Vedoucí inspekčního týmu podepisuje následující formuláře inspekční zprávy:

Formulář č. 1, Formuláře č. 2a, 2b, 2c, Formulář č. 3, Formulář č. 6 a záznamy z rozhovoru s respondentem (Formulář č. 4 inspekční zprávy), pokud vedl rozhovor (záznam podepisuje ten inspektor, který záznam zpracoval).

Statutární zástupce podepisuje:

- > Formulář č. 1
- > Formulář č. 3
- > Formulář č. 6
- > Přílohu č. 1

## **Jazyková správnost**

Kvalitně zpracovaná inspekční zpráva neobsahuje pravopisné chyby, hovorové výrazy (pokud se nejedná o citace přímé řeči), překlepy, neúplné věty apod.

## **Inspekční software**

Pro usnadnění práce s administrováním inspekcí poskytování sociálních služeb byl v září 2008 dokončen "Inspekční software" jako výstup projektu Odboru sociálních služeb MPSV s finanční podporou ESF "Systém kvality v sociálních službách". Software zohledňuje zákonné požadavky na inspekce, tuto metodiku a technické požadavky na software MPSV a OK systému, konkrétně možnost propojení s Registrem poskytovatelů sociálních služeb.

Produkt je vytvořen v 15ti kopiích, pro každý krajský úřad a pro MPSV a zahrnuje 2 části:

- > On-line aplikaci, která administruje proces inspekcí, zejména plánování inspekcí, evidence inspekcí, námitkové a správní řízení. Přístup k ní mají v různých úrovních pouze oprávnění pracovníci kontrolního orgánu.
- > Off-line aplikaci, která obsahuje formuláře Inspekční zprávy a přílohy a je využívána při inspekci v místě poskytování sociální služby. S touto částí pracují všichni členové inspekčního týmu.

Práci s funkčním software popisují samostatné dokumenty:

1. Uživatelská příručka pro práci s on-line částí inspekčního software
2. Uživatelská příručka pro práci s off-line částí inspekčního software
3. Příručka administrátora systému - online aplikace (Technická dokumentace k software)

Plné využívání inspekčního software kontrolními orgány se předpokládá od ledna 2009.

## 5.9.2 Formulář č. 1 - Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb

Záhlaví:

Kontrolní orgán doplní evidenční číslo inspekce poskytování sociálních služeb podle jím vedené evidence.

Výtisk č. - 1/ 2/ 3

Inspekce typu A/ B/ C - ponechá se jen příslušný typ. Ostatní dva se vymažou.

Kontrolní orgán, sídlo - uvede se název a adresa kontrolního orgánu.

Kontrolovaná osoba, sídlo poskytovatele - uvede se název, adresa sídla kontrolované osoby a IČO (pozor - nemusí být totožné s místem provedení inspekce).

Datum a čas inspekce v místě poskytování sociální služby - uvede se datum, čas (od - do hodin), kdy inspekce v místě probíhala.

Název a místo provedené inspekce ve službě - uvede se název a adresa místa, kde byla provedena inspekce, dále druh kontrolované služby a její registrační číslo.

Předmět inspekce - zůstane označen ✓, u ostatních se tento symbol vymaže. V případě, že je předmět inspekce užší, než je uvedeno - např. pouze jedna povinnost poskytovatele, popíše se do textového pole "poznámka". Předmět inspekce uvedený ve Formuláři č. 1 inspekční zprávy se musí shodovat s předmětem inspekce uvedeným v pověření.

Inspekční tým - vyplní se jméno a příjmení vedoucího a všech dalších členů inspekčního týmu.

### **Výsledek provedené inspekce poskytování sociální služby - výčet zjištěných nedostatků**

- a) Plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb  
Vyplňuje se při inspekci typu A (s výjimkou zařízení podle § 52 zákona o sociálních službách), nebo B - pokud předchozí inspekce shledala v podmínkách pro registraci nedostatky.

*Registračních podmínek je celkem 12.*

- b) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Text je upraven tak, aby se dal vyplňovat u všech typů inspekci "Z celkového počtu X hodnocených povinností poskytovatele, počet povinností s hodnocením "N" - neshoda, počet povinností s hodnocením "ČS" - částečná shoda"

*Povinností poskytovatele je celkem 17.*

- c) Kvalita poskytované sociální služby hodnocená podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Text je upraven tak, aby byl použitelný pro všechny typy inspekcí a aby byl srozumitelný i veřejnosti. Je třeba zmapovat celkové hodnocení kritérií standardů a zvláště plnění kritérií zásadních.

*Maximální počet bodů je 147. Zásadních kritérií je celkem 17.*

“Standardy kvality sociálních služeb: splněny a jak úspěšně nebo nesplněny “- vztahuje se k § 38 odst. 3 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách. Vyplňuje se pouze v případě, že je hodnocena kvalita služby v plném rozsahu (tj. jsou hodnocena všechna kritéria standardů kvality).

Podle § 38 odst. 3 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách kontrolovaná osoba nesplňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže:

- > některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 citované vyhlášky jako zásadní, není hodnoceno počtem bodů podle odstavce 1 písm. a) nebo b), (tj. není hodnoceno 3 nebo 2 body) nebo
- > celkový počet bodů je nižší než 50% z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách může dosáhnout.

Poskytovatel tedy splňuje standardy kvality sociálních služeb, když dosáhl více než 50% celkového počtu bodů a všechna zásadní kritéria jsou hodnocena minimálně 2 body. Splňovat může s výsledkem:

výborně (dosahuje 90-100%) nebo dobře (dosahuje 70-89%) nebo částečně (dosahuje 50-69%)

*Prepočet bodů provádí inspekční software nebo lze použít excelovskou tabulku “Výpočtový list pro formulář 2c”.*

Podkladem pro vyplnění části Výsledek provedené inspekce poskytování sociální služby - výčet zjištěných nedostatků jsou inspekční listy - Formuláře č. 2a, 2b, 2c, kde je uveden počet “neshod” a “částečných shod” a počet dosažených bodů při hodnocení kvality, včetně procentuálního vyjádření z maximálního počtu bodů. Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby:

Do tohoto oddílu inspekční zprávy je možné uvést důležitá zjištění, která není možné zapsat na jiné místo inspekční zprávy, např. výhradu člena inspekčního týmu k formulaci inspekční zprávy, její části, bodového hodnocení apod.

Části inspekční zprávy - “√” bude ponecháno u formulářů inspekční zprávy, které budou skutečně zpracovány. U ostatních bude symbol √ vymazán. To se týká inspekcí typu B (pokud není provedena v plném rozsahu podle § 97 odst. 2 písm. a) b) c) zákona o sociálních službách), inspekcí typu C a inspekcí ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Přílohy inspekční zprávy - "✓" bude ponechána u příloh, které budou skutečně zpracovány. V případě, že bude potřebná další příloha zprávy, která není ve výčtu uvedena, dopíše se její označení "Příloha č....." a název. Číslo příloh se volí vzestupně, nepřetržitou řadou, počínaje číslem následujícím po posledním uvedeném.

Inspekce poskytování sociální služby byla provedena v souladu s §§ 97 a 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů - uvede se místo, datum. V následujícím poli se vypíše jména, příjmení a funkce všech kontrolních zaměstnanců, (vedoucího a členů inspekčního týmu, případně dalších přizvaných odborníků) a ti připojí své podpisy.

Je důležité, aby členové inspekčního týmu o zjištěních uvedených v inspekční zprávě diskutovali a na konečném znění se shodli. Nejednotné postoje členů týmu zvyšují nejistotu kontrolované osoby, mohou snížit její motivaci ke zvyšování kvality služby, snižují respekt poskytovatelů k práci kontrolního orgánu, atd. Pokud však ke shodě ve výjimečných případech nedojde, je třeba, aby člen inspekčního týmu, který se zněním nesouhlasí, inspekční zprávu podepsal a svou konkrétní výhradu popsal do textového pole "Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby".

S inspekční zprávou byl seznámen a poučen o právu podat písemné a zdůvodněné námítky podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, adresované vedoucímu inspekčního týmu ve lhůtě ..... dnů ode dne seznámení s inspekční zprávou - v tomto poli statutární zástupce potvrdí podpisem seznámení s inspekční zprávou a poučení. Minimální lhůta pro podání námitek činí podle zákona o státní kontrole 5 dnů. Lhůta může být vedoucím inspekčního týmu prodloužena. Proto je počet dnů v tomto poli prázdný a stanovený počet zde bude vedoucím inspekčního týmu doplněn. Obvyklá lhůta pro podání námitek je 10 dnů. Vedoucí inspekčního týmu poučí statutární orgán, že podpis neznamena souhlas se zněním inspekční zprávy, ale od podpisu inspekční zprávy může začít běžet lhůta pro podání námitek.

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněná jednat za statutárního zástupce, se odmít/a seznámit s inspekční zprávou/potvrdit seznámení s inspekční zprávou\* - tuto skutečnost (nebo jednu ze skutečností) vyznačí vedoucí inspekčního týmu a doplní datem a svým podpisem.

Inspekční zpráva je vyhotovena ve ... výtiscích - zpráva musí být vytištěna minimálně třikrát, všechny výtisky musí být totožné, obsahovat stejný počet formulářů a příloh.

Výtisk č. 1 je určen kontrolnímu orgánu - vyplníme jeho název.

Výtisk č. 2 je určen pro kontrolovanou osobu. Jeho převzetí s uvedením data potvrdí statutární zástupce svým podpisem. Kontrolní orgán provádějící inspekci stanoví, kolik výtisků inspekční zprávy bude vytištěno.

Výtisk č. 3 je určen orgánu, který službu registroval - vyplníme jeho název.

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, odmít/a převzít výtisk inspekční zprávy - tady uvede vedoucí inspekčního týmu datum a potvrdí podpisem.

Po ukončení inspekce bude statutární zástupce vyzván kontrolním orgánem k podání zprávy o odstranění zjištěných nedostatků podle § 11 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, která bude obsahovat oznámení o tom, co:

- a) kontrolovaná osoba ze zjištěných nedostatků již odstranila a jakým způsobem
- b) plán odstranění zbývajících nedostatků s uvedením termínů - pokud inspekční zpráva neobsahuje výčet zjištěných nedostatků, tento text vedoucí inspekčního týmu vymaže.

### 5.9.3 Inspekční listy

#### **Formulář č. 2a** - INSPEKČNÍ LIST - PODMÍNKY PRO REGISTRACI

Zjištění o naplňování registračních podmínek jsou ve Formuláři č. 2a popisovány do textového pole "Zdroje". Zde jsou uváděny přesné názvy dokumentů, které poskytovatel předložil.

Po posouzení, zda předložené důkazy jsou shodné s údaji z registrace (tedy zda jsou dokumenty platné nebo změny registračnímu místu nahlášené), je nutné vyznačit (vybrat z možností) v textovém poli "Zjištění" buď S - shoda (všechny skutečnosti jsou podle dokladů v pořádku), nebo ČS -částečná shoda (v případě, že se k jednomu zákonnému ustanovení vztahuje více dokladů a některá skutečnosti jsou v pořádku a některá nikoliv), nebo N - neshoda (v případě, že skutečnosti nejsou podle dokladů v pořádku).

Jako důkazy jsou považovány aktuálně platné doklady. Inspektoři mají možnost je získat od registračního místa (dle právně platných pravidel) nebo jim je předkládá poskytovatel v místě poskytované služby. Uvedená zjištění pak vypovídají o tom, zda momentální praxe služby odpovídá aktuálním dokladům.

Zjistí-li inspektor nějaké další důležité skutečnosti, je možné je zaznamenat do textového pole "Popis situace".

V závěru formuláře je uveden počet zjištění označených "ČS" - částečná shoda a "N" - neshoda, ta se použijí do Formuláře č. 1 Inspekční zprávy do zápisu výsledku inspekce.

Vyplněný formulář podepíše vedoucí inspekčního týmu.

#### **Formulář č. 2b** - INSPEKČNÍ LIST - POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb jsou stanoveny v § 88 a §89 zákona o sociálních službách. Pro záznam zjištění skutečného stavu slouží Formulář č. 2b inspekční zprávy, kde jsou všechny zákonem stanovené povinnosti uvedeny.

K textu jednotlivých povinností poskytovatele z **§ 88**, kde je povinnost poskytovatele částečně shodná se zněním některého z kritérií standardů kvality sociálních služeb (např. § 88

c a standard č. 2), uvede se v textovém poli "Zdroje" a v textovém poli "Popis situace" kromě zjištění skutečností a jejich odůvodnění také uvádíme odkaz na příslušný text Formuláře č. 2c.

K textu § 88 odst. h) - dodržování standardů kvality se uvede v textových polích "Zdroje" a "Odůvodnění" odkaz na formulář č. 2c a vyznačí se analogicky s ustanovením § 38 odst. 3: odst. 3d) - neshoda, odst. 3c) - částečná shoda, odst. 3b) - převážná shoda a odst. 3a) - shoda.

Zdroje, ze kterých inspekční tým čerpal při zjišťování naplňování povinností kontrolované osoby, jsou v inspekčním listu popisovány do textového pole "Zdroje", (např. názvy vnitřních pravidel, odkaz na záznam z rozhovoru s respondenty, rozhovor se zaměstnancem kontrolované osoby, atd.).

Po posouzení, zda zjištěné skutečnosti jsou/nejsou důkazem o splnění povinnosti, se v textovém poli "Zjištění" vybere označení shoda/převážná shoda/částečná shoda nebo neshoda.

Pokud mají být hodnoceny jednotlivé požadavky **§ 89**, které u určitého druhu služby nelze hodnotit (např. z charakteru služby vyplývá, že nepoužívá opatření omezující pohyb), hodnotí se požadavek shodou, aby nebyl zkreslen výsledný počet neshod a částečných shod v posledních řádcích formuláře. Zda u kontrolované osoby používání opatření omezující pohyb skutečně nepřichází v úvahu, je třeba zkoumat v každém jednotlivém případě. Stanovisko inspekčního týmu, že v uvedené službě se opatření omezující pohyb neužívá, musí být ve formuláři č. 2b v textovém poli "Popis situace" zdůvodněno.

Pro transparentní hodnocení poskytované služby je důležité, aby textové pole "Popis situace" bylo vždy vyplněno odůvodnění, tj. i tehdy, kdy inspekční tým zjistí úplnou shodu v plnění povinností poskytovatele. V tomto případě je v "Popisu situace" prostor pro konstatování dobré praxe kontrolované osoby a uvedení důkazů pro výborné hodnocení. V případě převážné shody, částečné shody nebo neshody je nezbytné, aby z odůvodnění bylo zřejmé, v čem konkrétně kontrolovaná osoba povinnosti poskytovatele nenaplnuje.

Na konci Formuláře č. 2b inspekční zprávy je třeba zkontrolovat počet zjištění označených Neshoda/Částečná Shoda/ Převážná Shoda a Shoda. Vyplněný formulář podepisuje vedoucí inspekčního týmu.

## **Formulář č. 2c - INSPEKČNÍ LIST - KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Kvalita sociálních služeb se při provádění inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (§ 99 odst. 1 zákona o sociálních službách a Příloha č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách).

Tato část inspekční zprávy je sumářem zjištění, nakolik jsou/nejsou dle uvedených kritérií naplňovány standardy kvality sociálních služeb. Je jediným zdrojem informací pro bodové hodnocení naplňování standardů kvality sociálních služeb. Popis zjištěného stavu u jednotlivých kritérií standardů ve Formuláři č. 2c, tj. text odůvodnění musí odpovídat přiřazeným bodům.

Ve formuláři jsou uvedena jednotlivá kritéria standardů kvality sociálních služeb. Pro snazší posouzení naplňování kritérií, která obsahují několik požadavků, jsou některá kritéria rozdělena do **podkritérií**. Podkritéria jsou pomůckou pro inspektory, je důležité, aby se vztahovaly přímo k jejich znění. Z těchto zjištění se nejdůležitější zjištěné nedostatky sumarizují do pole "Zjištěné nedostatky kritéria".

U zásadního kritéria jde o konstatování vyhodnocená jako částečná shoda a neshoda, tedy bodově hodnocená jako 1 nebo 0. U nezásadního kritéria se jedná o konstatování vyhodnocená jako neshoda, tedy ohodnocená bodem 0.

Při formulaci negativního zjištění je nezbytné se užitými formulacemi maximálně blížit výkladu u odpovídajícího bodu škály hodnocení (viz. vysvětlení níže). Při psaní textu testovat "Jak bych v případě námitek negativní zjištění obhájil? Co přesně poskytovatel porušil - kritérium, § právního předpisu, obecné zásady zákona pro sociální služby, ...?". Není-li dostatek důkazů, zjištění nelze uvádět.

Popis naplňování kritéria by se neměl opakovat - opakování informací v popisu různých kritériích signalizuje chybu. Dále se důsledně držet toho, co posuzují, např. nelze popisovat postup poskytovatele podle zpracovaných interních materiálů, když podkritérium je o tom, zda má pravidla písemně zpracována a naopak. Pokud posuzujeme, zda poskytovatel postupuje podle interních pravidel, nemůžeme vytýkat, že nekoná to, co není v pravidlech uvedeno. Chceme-li vytknout nenaplňování principů uvedených v § 2 odst.2 jako základní zásady zákona o sociálních službách, můžeme tuto skutečnost uvést v souhrnu "Zjištěných nedostatků kritéria".

Je třeba zkontrolovat odůvodnění **u kritérií, která jsou vzájemně provázaná**. Například pokud je u části kritéria 1a.a uvedeno, že poskytovatel nemá písemně definovány zásady, nemůže být v části kritéria 1a.b uvedena plná shoda, nebo jestliže poskytovatel nenaplňuje standard č. 1 kritérium a), nemůže naplňovat ani standard č. 15 kritérium a).

Pro zpracování tohoto formuláře je vhodné zjišťovat důvody vedoucí ke zjištěnému stavu, ptát se PROČ, hledat vysvětlení pro zjištěné skutečnosti. Proč jsou pravidla taková, jaká jsou, zda a proč má např. jeden uživatel výjimku z vnitřního pravidla jiný ne, proč realita neodpovídá deklarovaným pravidlům. Tímto způsobem se zjistí řada dalších důležitých faktů zejména o přístupech personálu k uživatelům služeb. Tato zjištění se stanou dobrými argumenty pro přidělení konkrétního bodového stupně.

V textovém poli označeném **"Zdroje"** se uvádí, z jakých zdrojů inspekční tým čerpal zjištění o naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb (např. z rozhovorů s respondenty (vždy je nutné uvést číslo, pod kterým je respondent veden ve Jmenném seznamu), z vnitřních pravidel kontrolované osoby, z rozhovoru se zaměstnanci (nutno uvést bližší identifikaci zaměstnance), z pozorování, atd. Je důležité, aby zdroje byly jasně identifikovatelné - bude-li kontrolovaná osoba proti inspekční zprávě resp. výsledkům inspekce vznášet námitky, pak námitky budou především směřovat proti nízkému bodovému hodnocení jednotlivých kritérií standardů. Inspekční tým proto musí mít jasné podklady, podle kterých naplnění/nenaplnění kritéria hodnotil. Dále je nutné si uvědomit, že inspekční zpráva nebo její část může být materiálem zkoumaným v řízení o uložení pokuty správním orgánem nebo i soudem.

V textovém poli "**Zjištění**" vybere inspekční tým shodu, převážnou shodu, částečnou shodu nebo neshodu zjištěných skutečností s jednotlivými kritérii standardů kvality sociálních služeb, resp. s jednotlivými požadavky kritérií (některá kritéria jsou rozdělena jak je výše uvedeno). Tato konstatování (shoda, částečná shoda, atd.) jsou metodickým vodítkem pro přidělení bodů - "shoda" koresponduje s bodovým ohodnocením 3, "převážná shoda" s bodovým ohodnocením 2, "částečná shoda" s bodovým ohodnocením 1 a "neshoda" s bodovým ohodnocením 0. Body se však přiřazují ke každému kritériu pouze jednou do textového pole "Počet bodů". Výsledný udělený bod kritéria není aritmetickým průměrem "shod a neshod", ale odvíjí se od závažnosti zjištění pro kvalitu poskytované služby pro uživatele a současně je-li v některém z podkritérií uvedeno nižší hodnocení než shoda, nelze za kritérium udělit 3 body.

Škála bodového hodnocení:

- > **3 body - kritérium je splněno výborně** (shoda)  
Výklad: o naplňování kritéria jsou podány vyčerpávající důkazy - existují důkazy o výborných výsledcích a přístupech k řešení a zdokonalování převážně většiny aspektů ve sledované oblasti, řešení odpovídá zákonu (v dokumentech i praxi).
- > **2 body - kritérium je splněno dobře** (převážná shoda)  
Výklad: o naplňování kritéria jsou podány jednoznačné důkazy - existují jednoznačné důkazy o dobrém řešení sledované oblasti, systematický přístup. Praxe je pravidelně a běžně přezkoumávána a zdokonalována. Pracovníci si jsou vědomi nedostatků a pracují na odstranění ve všech aspektech. Kráčí po správné cestě, většinou buď v dokumentech, nebo v praxi.
- > **1 bod - kritérium je splněno částečně** (částečná shoda)  
Výklad: o naplňování kritéria existují určité jednotlivé důkazy - ve sledované oblasti se skutečně něco děje. Kritérium je příležitostně a náhodně naplňováno v některých aspektech sledované oblasti, které však nejsou zdokumentovány a systematicky sledovány. Vykročili na správnou cestu.
- > **0 bodů - kritérium není splněno** (neshoda)  
Výklad: o naplňování kritéria neexistují důkazy - téměř nic se ve sledované oblasti neděje, existují některé dobré myšlenky nebo nápady, které však nejsou realizovány.

Zásadní kritéria jsou ve formuláři barevně odlišena. Počet kritérií, v nichž nebylo dosaženo minimálně dvou bodů, bude uveden v předposledním řádku formuláře - "počet zásadních kritérií, která byla ohodnocena body 0 a 1".

Při bodovém hodnocení jednotlivých kritérií je třeba vycházet výhradně ze zjištění uvedených v témže formuláři.

Pokud má být bodově hodnoceno kritérium, které u určitého druhu služby nelze naplnit (např. anonymní evidence uživatelů pobytových služeb), hodnotí se kritérium třemi body, aby nebyl zkreslen výsledný počet bodů a současně je inspekční tým povinen zdůvodnit své stanovisko v textovém poli "Odůvodnění".

Každé bodové hodnocení musí být podloženo uvedením zdrojů zjištění a jasným slovním odůvodněním. Snížení hodnocení o bod nemůže být provedeno bez toho, že by neobsahovalo odůvodnění v textovém poli "Odůvodnění".



Textové pole “Popis situace” má vždy obsahovat slovní komentář zdůvodnění.

Text v textovém poli “Popis situace” nemá obsahovat žádná doporučení ani hodnocení, má být napsán popisným stylem, bez jakýchkoli vlastních návrhů řešení, názorů nebo vyjadřováním spokojenosti se službou. Pokud inspekční tým nemůže nějaký důkaz najít, důsledně požadovat od poskytovatele: “Doložte mi, kde máte...jak děláte...”.

Jasně formulované odůvodnění je důležitou zprávou kontrolované osobě, ať už konstatuje dobrou praxi nebo pojmenovává zjištěné neshody s požadavky standardů. Kvalitní odůvodnění je dále významným zdrojem informací pro řízení o námitkách kontrolované osoby a následnou kontrolu inspekčních zpráv.

Vyplněný Formulář č. 2c inspekční zprávy podepíše vedoucí inspekčního týmu.

Za účelem sjednocení posuzování kritérií standardů, snížení rozdílů subjektivního vnímání inspektorů byla vytvořena první **“vodítka”** hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb č. 1, 2 a 5”. Tato “vodítka”, uvedená v Příloze č. 6 této metodiky, slouží inspektorům jako pomůcka toho, čeho všeho si při posuzování všimnout, jak klást otázky, jak získat důkazy. Vodítka jsou v Metodice uvedena k pilotnímu odzkoušení inspektory, jejich užívání není povinné. MPSV bude sbírat zpětnou vazbu o jejich využití a potvrdí-li se jejich užitečnost, podnikne kroky, aby byla zpracována i pro standardy zbývajících.

#### **5.9.4 Formulář č. 3 - Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby, Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby**

Časový harmonogram inspekce v místě navrhuje a dojednává se statutárním zástupcem vedoucí inspekčního týmu. Následně jej vyplní do předtištěného Formuláře č. 3 inspekční zprávy. Po odsouhlasení po úvodním setkání potvrdí vedoucí inspekčního týmu a statutární zástupce harmonogram svými podpisy do Formuláře č. 3 inspekční zprávy. Časový harmonogram je pouze předpokládaným časovým rámcem, jeho dodržení, zejména ukončení inspekce v místě, vedoucí inspekčního týmu kontrolované osobě negarantuje. V průběhu inspekce v místě může vedoucí inspekčního týmu zjistit, že navržený časový rámec je třeba změnit a inspekci v místě prodloužit.

Do textového pole Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby zaznamená vedoucí inspekčního týmu nebo jím pověřený člen inspekčního týmu stručně obsah úvodního setkání, zejména upřesnění průběhu inspekce, dohodu o vytvoření materiálních a technických podmínek, zda a kteří pracovníci jsou statutárním zástupcem pověřeni funkcí kontaktního zaměstnance, referujícího zaměstnanci a zda v rámci součinnosti bude umožněno inspekčnímu týmu hovořit se všemi zaměstnanci kontrolované osoby. Formulář č. 3 inspekční zprávy podepíše vedoucí inspekčního týmu a statutární zástupce.

## Příklad časového harmonogramu inspekce v místě:

1. DEN (doplnit datum)	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Úvodní setkání inspekčního týmu s vedoucími zaměstnanci, seznámení s časovým plánem, pořízení zápisu,
10.00	Výběr respondentů
11.30	Studium dokumentace respondentů
12.00	Oběd
13.00	Rozhovory s respondenty a referujícími zaměstnanci
17 – 21	Psaní záznamů z rozhovorů, porada inspekčního týmu
2. DEN (doplnit datum)	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Zjišťování naplňování personálních standardů - rozhovory o personální práci s vedoucími zaměstnanci, studium vnitřních předpisů Zjišťování naplňování standardů, povinností poskytovatele - rozhovory se zaměstnanci o jednání se zájemcem o službu, studium vnitřních předpisů
10.30	Rozhovory inspektorů se zaměstnanci ke sledovaným oblastem kvality
12.00	Oběd
13.00	Rozhovory se zaměstnanci, kteří přímo poskytují službu (pracovníci odpovědní za individuální plány respondentů) nad záznamy z rozhovorů s respondenty
14 – 21	Studium dokumentace, doplňující rozhovory, zpracování zjištění do inspekční zprávy
3. DEN (doplnit datum)	
Čas	Činnost inspekčního týmu
9.00	Zpracování inspekční zprávy, doplňující rozhovory se zaměstnanci a uživateli, studium dokumentace
12.00	Oběd
13.00	Porada inspekčního týmu nad výsledným (bodovým) hodnocením služby a kontrola inspekční zprávy
15.00	Kompletování inspekční zprávy, předání vyžádané dokumentace kontrolované osobě
16.00	Seznámení kontrolované osoby s inspekční zprávou, poučení kontrolované osoby o možnosti podat námitky, podepsání inspekční zprávy
17.00	Předání inspekční zprávy kontrolované osobě, ukončení inspekce v místě

### 5.9.5 Formulář č. 4 inspekční zprávy - Záznam z rozhovoru s respondentem

Ve Formuláři č. 4 - Záznam z rozhovoru s respondentem uvádí inspektor skutečnosti zjištěné v rozhovoru s vylosovaným uživatelem - respondentem, doplněné event. pozorováním, informacemi z osobní dokumentace, rozhovorem s referujícím zaměstnancem.

Při zpracování formuláře vyplní nejprve do příslušných textových polí údaje o respondentovi (respondent je uveden pouze číslem, pod kterým je zapsán ve Jmenném seznamu - viz příloha č. 2 Metodiky inspekci), vyznačí, zda byl referující zaměstnanec přítomen/nepřítomen. Dále označí zdroje, kterými byl záznam z rozhovoru doplněn - viz textová pole k "Zdroje informací pro záznam z rozhovoru".

Pro hodnocení kvality služeb pro jednotlivé uživatele používá inspektor následující zdroje:

- > vlastní poznatky z rozhovoru s respondentem
- > vlastní poznatky z rozhovoru s referujícím zaměstnancem v přítomnosti respondenta
- > informace z osobní dokumentace respondenta, pokud ji využil
- > informace z vyplněného formuláře Smluvní a právní postavení respondenta
- > informace získané pozorováním v průběhu rozhovoru/náslechu

Zjištění získaná z rozhovoru s respondentem a uvedená v textovém poli "Zjištění" jsou jedním z podkladů pro vypracování bodového hodnocení ve Formuláři č. 2c inspekční zprávy.

Pokud v odůvodněných případech vede inspektor rozhovor s referujícím zaměstnancem, zapíše tuto skutečnost v textovém poli "Zjištění" - uvede tam, co sdělil zaměstnanec, co sdělil respondent. Sdělení zaměstnance lze uvést zkratkou "R".

V textovém poli "Popis prostředí, okolností rozhovoru, stavu respondenta apod." je prostor pro sdělení důležitých skutečností, které nelze na jiných místech formuláře zaznamenat.

Textové pole "Zjištění" má obsahovat souvislý text, nelze uvést pouze "neví", "neodpověděl", "ano", "má". Pokud by větší část formuláře byla vyplněna pouze sdělením, že respondent na otázky inspektora neodpověděl, může to znamenat, že inspektor nesprávně vyhodnotil situaci a nepřizval k rozhovoru s respondentem včas referujícího zaměstnance. Ve Formuláři č. 4 inspekční zprávy není možné vždy vyplnit textové pole "Zjištění" u všech uvedených kritérií standardů kvality sociálních služeb (např. respondent odmítne po několika otázkách inspektorovi dál odpovídat). Důvod však musí být ve formuláři vždy zaznamenán.

Vyplněný formulář podepisuje inspektor, který rozhovor s respondentem vedl.

### **5.9.6 Smluvní a právní postavení respondenta - zletilí/nezletilí**

Formulář (viz Příloha č. 4 metodiky inspekcí) je vyhotoven ve dvou verzích - pro zletilé a nezletilé uživatele. Formulář slouží k doplnění informací o respondentech před rozhovorem s nimi. Ve formuláři označí vedoucí inspekčního týmu otázky, na které chce znát inspekční tým odpověď, a požádá statutárního zástupce o zajištění zpracování formuláře. Inspekční tým musí vždy upozornit zaměstnance, který formulář zpracovává, že ve formuláři nesmí být uvedeno jméno respondenta, ale číslo, pod kterým je uveden ve Jmenném seznamu. Vyplněné formuláře podepsané zaměstnancem, který údaje vyplnil, nejsou součástí inspekční zprávy, ale jsou vedoucím inspekčního týmu založeny do Složky inspekce.

### **5.9.7 Formulář č. 6 inspekční zprávy - Protokol o výběru respondentů**

V případě standardního postupu jsou vyplněna všechna textová pole s výjimkou textového pole, které je vyplněno jen tehdy, pokud inspekční tým v textovém poli "Způsob výběru respondentů" vybere variantu "Jiný způsob výběru respondentů".

U nestandardního způsobu jsou vyplněny údaje, které vyplnit lze. Způsob výběru je zaznamenán ve volném textovém poli pod nadpisem "Způsob výběru respondentů". V této části se popíše:

- > způsob, jakým byli respondenti vybráni, resp. jak se kontakt s respondenty uskutečnil
- > důvod takového postupu.

Vyplněný protokol podepíše vedoucí inspekčního týmu a statutární zástupce.

### **5.9.8 Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb**

Jak už bylo zmíněno výše, Formulář inspekční zprávy Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb je v software inspekčních formulářů k dispozici pouze inspekčnímu týmu, nikoliv kontrolované osobě.

Proto vedoucí inspekčního týmu zasílá kontrolované osobě obsahově shodný formulář Soupis podkladů kontrolované osoby (viz Příloha č. 1 Metodiky inspekcí) v elektronické podobě a vyzývá kontrolovanou osobu obvykle před započítím inspekce v místě, aby označila ve formuláři, které podklady zašle vedoucímu inspekčního týmu předem a které připraví v místě poskytované služby. Při úvodním setkání vyžádá vedoucí inspekčního týmu předložení těchto dokumentů, které kontrolovaná osoba nezaslala před zahájením inspekce v místě a které inspekční tým k provedení inspekce potřebuje, a vyzve statutárního zástupce, aby do Soupisu podkladů kontrolované osoby tyto podklady poznamenal. Vedoucí inspekčního týmu si může vyhradit obecnou lhůtu pro doplňování dokumentace služby, obvykle do druhého dne,

jelikož později by již nebylo možné obsah dokumentů zpracovat a průběžně psanou zprávu měnit. Dokumenty rozhodné pro splnění či nesplnění požadavků je nutné přijímat do konce místního šetření, aby se tak předešlo podání námitek ze strany poskytovatele. V Soupisu podkladů kontrolované osoby musí být zaznamenány všechny dokumenty, z nichž inspekční tým čerpal v průběhu inspekce.

Je vhodné mít maximální počet dokumentů v elektronické podobě, aby mohly být ukládány v inspekčním software a automaticky tak načítány jako důkazy formuláře 2a, 2b a 2c. Doložené dokumenty až v místě poskytované služby, které jsou rozhodné pro nesplnění požadavků, by měly být neskenovány.

Na závěr inspekce v místě přeneše vedoucí inspekčního týmu nebo jím pověřený člen údaje z formuláře Soupis pokladů kontrolované osoby do Formuláře inspekční zprávy - Příloha č.1- Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb. Statutární zástupce správnost údajů ověří a formulář podepíše.

Formulář inspekční zprávy Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb obsahuje textová pole "Název dokumentu" (sem jsou přeneseny názvy všech dokumentů, které kontrolovaná osoba předložila), "Předložen", "Zasláno předem" a "Připraveno na místě". Ke každému textovému poli přísluší pole, ve kterém lze vyznačit "ano/ne". Vedoucí inspekčního týmu nebo jím pověřený člen zaznamenají do příslušných polí údaje, které do formuláře Soupis podkladů kontrolované osoby vyznačil v průběhu inspekce statutární zástupce kontrolované osoby a které inspekční tým odsouhlasil.

Formulář - Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb (verzi opravenou v průběhu místního šetření) podepisuje statutární zástupce a je přiložen k Inspekční zprávě.

### **5.9.9 Kontrola úplnosti inspekční zprávy**

Při kompletaci inspekční zprávy zkontroluje inspekční tým, zda zpráva obsahuje řádně vyplněné a zpracované části a přílohy podle následujícího seznamu:

- > Formulář č. 1 - Inspekční zpráva o výsledku Inspekce poskytování sociálních služeb
- > Formulář č. 2a - Inspekční list - Podmínky pro registraci
- > Formulář č. 2b - Inspekční list - Povinnosti poskytovatele
- > Formulář č. 2c - Inspekční list - Kvalita sociálních služeb
- > Formulář č. 3 - Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby, Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími zaměstnanci kontrolované osoby
- > Formulář č. 4 - Záznam z rozhovoru s respondentem
- > Formulář č. 6 - Protokol o výběru respondentů
- > Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb

Zda inspekční zpráva bude obsahovat plný výčet výše uvedených částí, záleží na typu inspekce resp. typu kontrolované osoby - inspekční zpráva z inspekce zdravotnického zařízení ústavní péče, kde se poskytují sociální služby, neobsahuje Formulář č. 2a, inspekční zpráva z inspekce typu B nebo C bude obsahovat jen ty formuláře, které se týkají předmětu inspekce. Inspekční zpráva však vždy obsahuje Formulář č. 1, 3 a Přílohu č. 1 a příslušné formuláře podle předmětu inspekce typu B nebo C.

## **5.10 Seznámení s výsledky inspekce v místě poskytování sociální služby**

Na seznámení statutárního zástupce s výsledky inspekce plánuje vedoucí inspekčního týmu dostatečný časový prostor. Vedoucí inspekčního týmu navrhne, aby k seznámení byli přizváni další pracovníci. Seznámení s inspekční zprávou by se mělo účastnit co nejvíce zaměstnanců kontrolované osoby (vedoucí pracovníci, vedoucí základních týmů, případně pracovníci, kteří se věnují přímé práci s uživateli služeb).

Vedoucí inspekčního týmu nepředává inspekční zprávu statutárnímu zástupci k prostudování, ale seznamuje statutárního zástupce a jím přizvané další zaměstnanci se zjištěními v inspekční zprávě uvedenými a s výsledkem inspekce.

Vedoucí inspekčního týmu je povinen seznámit statutárního zástupce s obsahem inspekční zprávy a poučit ho podle zákona o státní kontrole o možnosti podat písemné a zdůvodněné námitky. Text inspekční zprávy je možné před podepsáním opravit, pokud statutární zástupce upozorní na věcné chyby v názvech, počtech, jménech, adresách atd.

Z podnětu statutárního zástupce se seznámení s inspekční zprávou může účastnit i zřizovatel. Inspekční zpráva není zřizovateli předána.

## **5.11 Podepsání inspekční zprávy**

Inspekční zpráva je vyhotovena ve třech výtiscích (stejnopisech), pokud kontrolní orgán podle jeho vnitřních předpisů není povinen vyhotovit více stejnopisů. Každý výtisk inspekční zprávy je v levém horním rohu sešit, v místě sešití přelepen a na přelepu opatřen podpisy vedoucího inspekčního týmu a statutárního zástupce tak, aby zasahovaly jak list zprávy, tak i přelep.

Inspekční zprávu podepisují členové inspekčního týmu na Formuláři č. 1 - Inspekční zpráva o výsledku Inspekce poskytování sociálních služeb a statutární zástupce v předtištěném poli. Žádný podpis nesmí chybět. V případě, že se statutární zástupce odmítne seznámit s inspekč-

ní zprávou nebo převzetí inspekční zprávy podepsat, uvede vedoucí inspekčního týmu tuto skutečnost do příslušné kolonky. Na žádném formuláři, který tvoří inspekční zprávu, nesmí být podpisy na samostatné stránce.

Pokud má člen inspekčního týmu závažné výhrady k obsahu inspekční zprávy, postupu vedoucího nebo ostatních členů inspekčního týmu, inspekční zprávu podepíše a v kolonce "Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby" Formuláře č. 1 zaznamená stručně své stanovisko.

Inspekce v místě poskytované sociální služby končí:

- > podepsáním inspekční zprávy kontrolovanou osobou (znamená "seznámení" nikoliv "souhlas") a předáním jednoho výtisku (č. 2) inspekční zprávy nebo
- > odmítnutím statutárního zástupce kontrolované osoby se s inspekční zprávou seznámit nebo ji převzít. Toto se zaznamená ve Formuláři č. 1 vedoucí inspekčního týmu. ("Teoreticky" přesto může poskytovatel podat námitky, "prakticky" však nebude vědět vůči čemu.)

V každém z obou případů začíná běžet lhůta pro podání námitek.

Do uplynutí lhůty případného napadnutí rozhodnutí o pokutě žalobou k soudu, bude "Složka inspekce" obsahující jmenný seznam respondentů a referujících zaměstnanců a veškeré fotokopie (nebo skenované dokumenty uložené v software) dokladů poskytovatele (vnitřních předpisů, informačních materiálů apod.), koncepty a poznámky členů inspekčního týmu, uložena u vedoucího inspekčního týmu/útvary inspekcí kontrolního orgánu.

## 6. FÁZE INSPEKCE PO SKONČENÍ INSPEKCE V MÍSTĚ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### Podání námitek proti inspekční zprávě:

Kontrolovaná osoba může v zákonné lhůtě (minimální lhůta je podle zákona o státní kontrole 5 dnů, vedoucí inspekčního týmu může stanovit lhůtu delší - obvyklá lhůta je kvůli směrnému provozu zaměstnanců 10 - 14 dnů) podat písemné a zdůvodněné námitky proti inspekční zprávě.

Lhůta pro podání námitek počíná běžet dnem, který následuje po dni, kdy byla ukončena inspekce v místě poskytování sociální služby. Počítání času se řídí ustanovením § 40 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud kontrolovaná osoba uplatní ve stanovené lhůtě námitky, řídí se postupem zákonem o státní kontrole, vnitřními předpisy kontrolního orgánu a níže doporučeným postupem.

### 6.1 Řízení o námitkách

Kontrolní orgán posoudí, zda-li podání poskytovatele je námitkami podle obsahu a podle toho dále postupuje. Není-li podání kontrolované osoby námitkami, nebo byly-li námitky podány po lhůtě, oznámí vedoucí inspekčního týmu kontrolované osobě prostým dopisem, že se obsahově nejedná o námitky nebo skutečnost, že námitky byly podány po lhůtě.

Námitky budou předmětem řízení o námitkách pouze, pokud splňují tato kritéria:

1. jsou podány písemně a obsahují zdůvodnění
2. jsou odeslány nebo přímo doručeny kontrolnímu orgánu ve stanovené lhůtě.

Pokud podané námitky neobsahují zdůvodnění, vyzve vedoucí inspekčního týmu kontrolovanou osobu, aby tento nedostatek ve stanovené lhůtě odstranila. Pokud ve stanovené lhůtě kontrolovaná osoba neodstraní nedostatky podání, námitky nebudou řešeny a vedoucí inspekčního týmu oznámí kontrolované osobě ukončení inspekce.

Námitky je třeba posuzovat v každém konkrétním případě, nicméně obecně se posuzují námitky k zjištění ve Formuláři 2a, 2b a 2c, nikoliv k Záznamům z rozhovorů s respondenty. Ty vyjadřují objektivní skutečnosti, které se odehrály a nezkoumají pravdivost poskyt-



nutých informací. Validita se projeví v hodnocení určitého kritéria v souvislosti se všemi dalšími důkazy. To znamená, že sama 1 informace 1 uživatele nemůže snížit hodnocení.

Po obdržení námitek vyzve vedoucí inspekčního týmu členy inspekčního týmu, aby se k námitkám písemně vyjádřili. K vyjádření stanoví lhůtu s ohledem na lhůtu 7 dnů, podle § 18 zákona o státní kontrole, pro řízení o námitkách.

Vedoucí inspekčního týmu může o námitkách sám rozhodnout do 7 dnů, jestliže jim v plném rozsahu vyhoví. Rozhodnutí o námitkách zašle vedoucí inspekčního týmu kontrolované osobě a oznámí jí ukončení inspekce. Rozhodnutí o námitkách musí být přiloženo k originálu a všem stejnopisům inspekční zprávy.

V případě, že vedoucí inspekčního týmu námitkám do 7 dnů nevyhoví v plném rozsahu, je povinen předložit námitky kontrolované osoby a vyjádření členů inspekčního týmu k jejich obsahu k rozhodnutí o námitkách řediteli příslušného krajského úřadu<sup>1</sup>.

Kontrolní orgány stanoví ve svých vnitřních předpisech lhůtu pro vydání rozhodnutí o námitkách. Proti rozhodnutí o námitkách není opravný prostředek přípustný.

Rozhodnutí o námitkách má náležitosti shodné se správním rozhodnutím, ačkoliv není vydáno ve správním řízení, tj. neaplikuje se na ně Správní řád (zákon č. 500/2004 Sb., v platném znění). Je opatřeno kulatým razítkem se státním znakem.

Podle § 18 odst. 4 zákona o státní kontrole, jestliže je do 3 měsíců od doručení námitek zahájeno s kontrolovanou osobou správní řízení o uložení pokuty (dle § 107 a násl. zákona o sociálních službách) nebo opatření v přímé souvislosti se zjištěním obsaženým v inspekční zprávě (§ 84 odst. 4 zákona o sociálních službách), 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 věty první pouze v případě námitek, které se týkají skutečností, k nimž je správní řízení zahájeno. Proti těmto rozhodnutím není opravný prostředek přípustný.

Je-li rozhodnuto podle předchozího odstavce, správní orgán se s námitkami vypořádá v odůvodnění rozhodnutí.

Vnitřní předpisy kontrolních orgánů upravují nahlížení do inspekční zprávy, nakládání s inspekční zprávou, pořizování výpisů a opisů z inspekční zprávy. Při tom musí být respektovány platné právní předpisy.

## 6.2 Zahájení správního řízení

Pokud obsahuje inspekční zpráva zjištění, která se vztahují k § 84 odst. 4 a § 107 a násl. zákona o sociálních službách, je povinností vedoucího inspekčního týmu dát podnět k zahájení správního řízení. Podání podnětu se řídí vnitřními pravidly kontrolního orgánu.

Pokud je podle § 18 odst. 4 zákona o státní kontrole zahájeno správní řízení o uložení pokuty nebo opatření podle § 84 odst. 4 zákona o sociálních službách (pozastavení výkonu čin-

<sup>1</sup> Jedná-li se o inspekci, dle § 97 odst. 1 psím. b) zákona o sociálních službách, řeší ředitel odboru sociálních služeb MPSV

nosti) v přímé souvislosti se skutečností obsaženou v inspekční zprávě spojeno s vypořádáním námitek, pak po dobu, po kterou probíhá toto správní řízení, není inspekce ukončena. V tomto případě je inspekce ukončena pravomocným správním rozhodnutím, ve kterém jsou námitky vypořádány v odůvodnění tohoto rozhodnutí.

Správní řízení o uložení pokuty je možné zahájit bezprostředně po zjištění takových podkladů, které zahájení řízení umožňují (tedy i v průběhu inspekce v místě) a je předpoklad, že tyto podklady budou dostačující.

## 7. UKONČENÍ INSPEKCE

Vedoucí inspekčního týmu ukončí inspekci v těchto případech:

- a) Kontrolovaná osoba ve stanovené lhůtě nepodala námitky. Inspekce je ukončena ke dni uplynutí lhůty stanovené pro podání námitek.
- b) Vedoucí inspekčního týmu obdržel písemné námitky, tyto námitky však byly doručeny kontrolnímu orgánu po stanovené lhůtě, nebo kontrolovaná osoba zaslala námitky, které neměly předepsané náležitosti, vedoucí inspekčního týmu vyzval kontrolovanou osobu, aby ve stanovené lhůtě nedostatky podání odstranila, a ta tak neučinila. Inspekce končí dnem následujícím po dni, kdy marně uplynula stanovená lhůta.
- c) Vedoucí inspekčního týmu vyhověl námitkám v plném rozsahu. V tomto případě je dnem ukončení inspekce den, kdy je kontrolované osobě doručeno rozhodnutí o námitkách.
- d) Dnem, kdy kontrolované osobě bylo doručeno rozhodnutí o námitkách.
- e) Dnem, kdy nabylo právní moci rozhodnutí příslušného útvaru kontrolního orgánu, který byl pověřen vedením správního řízení o uložení pokuty nebo opatření v přímé souvislosti se skutečností obsaženou v inspekční zprávě, při které byly námitky vypořádány.

Doporučený způsob a forma ukončení inspekce:

- > vedoucí inspekčního týmu písemně oznámí do 7 dnů od ukončení inspekce kontrolované osobě, že byla inspekce ukončena, a vyzve kontrolovanou osobu k zahájení poinspekční fáze
- > vedoucí inspekčního týmu zároveň oznámí do 7 dnů od ukončení členům inspekčního týmu, že byla ukončena inspekce a zahájena poinspekční fáze.

Předání výsledku provedené inspekce poskytování sociálních služeb orgánu, který vydal rozhodnutí o registraci:

- > písemně - jeden výtisk (č. 3) inspekční zprávy
- > elektronicky - výsledek v místě poskytování sociální služby (Formulář č. 1)

V Registru poskytovatelů se k "registrované službě" eviduje kromě rubriky "výsledek" též "typ inspekce", "název kontrolního orgánu" a "datum provedení šetření v místě".

## 8. ČINNOSTI PO UKONČENÍ INSPEKCE - POINSPEKČNÍ FÁZE

### 8.1 Doporučený postup při odstraňování zjištěných nedostatků

Na základě § 11 písm. f) zákona o státní kontrole vedoucí inspekčního týmu vyzve po skončení inspekce kontrolovanou osobu dopisem, pro který nejsou stanoveny žádné formální náležitosti, aby podala zprávu o odstranění nedostatků, které byly inspekcí zjištěny, a stanoví lhůtu k zaslání zprávy. Současně v dopise uvede, co by měla zpráva o odstranění zjištěných nedostatků obsahovat:

- a) které nedostatky již kontrolovaná osoba odstranila do doby podání zprávy a jakým způsobem,
- b) plán odstraňování zbývajících nedostatků.

Kontrolní orgán provádějící inspekce poskytování sociálních služeb není oprávněn ukládat opatření k nápravě zjištěných nedostatků - zákon o sociálních službách toto oprávnění neobsahuje.

Doporučuje se:

V dopise vedoucí inspekčního týmu kontrolované osobě sdělí, že na základě § 11 písmena f) zákona o státní kontrole ji kontrolní orgán vyzývá, aby do stanovené lhůty doručila v elektronické podobě **zprávu o odstranění zjištěných nedostatků** inspekcí XY.

Zpráva o odstranění zjištěných nedostatků se vyžaduje:

- > k nedostatku ve Formuláři č. 2a,
- > k nesplněným povinnostem kontrolované osoby, které jsou uvedeny ve Formuláři č. 2b,
- > ke každému "Zjištěnému nedostatku kritéria" ve Formuláři č. 2c (U zásadního kritéria jde o konstatování vyhodnocená jako částečná shoda a neshoda, tedy bodově hodnocená jako 1 nebo 0. U nezákladního kritéria se jedná o konstatování vyhodnocená jako neshoda, tedy ohodnocená bodem 0.).

Vedoucí inspekčního týmu vyhodnotí zprávu o odstranění zjištěných nedostatků. Vyhodnocení se doporučuje provést nejpozději do 14-ti dnů od doručení. Vedoucí inspekčního týmu posoudí, zda kontrolovanou osobou popsané postupy (opatření k nápravě zjištěných nedostatků) vedla/povedou k odstranění nedostatků, a to i s ohledem na navržené termíny.

Pokud vedoucí inspekčního týmu posoudí zprávu o odstranění zjištěných nedostatků jako nedostatečnou, sdělí to písemně (dopisem, který nemá předepsané formální náležitosti) kontrolované osobě a zdůvodní svůj názor. Je na rozhodnutí kontrolované osoby, jak bude na danou situaci reagovat:

- > kontrolovaná osoba upraví návrh řešení nedostatků a vedoucí inspekčního týmu posoudí řešení jako dostatečné, postupuje se dále podle vnitřních pravidel kontrolního orgánu a této metodiky (ukončení poinspekční fáze, zařazení kontrolované osoby do plánu inspekcí typu A)
- > kontrolovaná osoba na sdělení vedoucího inspekčního týmu nereaguje, nebo zašle další nedostatečnou zprávu, vedoucí inspekčního týmu postupuje podle vnitřních pravidel kontrolního orgánu - doporučuje se, aby vedoucí inspekčního týmu navrhl zařazení kontrolované osoby do plánu inspekce typu B v termínu podle závažnosti zjištěných nedostatků. V případě, že zjištěné nedostatky spočívaly v neplnění standardů kvality sociálních služeb a k nápravě v rámci opatření nedošlo, je registrující orgán z podnětu kontrolního orgánu oprávněn, podle § 82 odst. 3 písm. c) zákona o sociálních službách, zrušit registraci kontrolované osobě. Vnitřní předpisy kontrolního orgánu upravují úkony vedoucího inspekčního týmu předcházející řízení o zrušení registrace.

Postup vedoucího inspekčního týmu při ukončení poinspekční fáze upravují vnitřní předpisy kontrolního orgánu. Jedná se o stanovení postupu pro:

- > oznámení ukončení poinspekční fáze kontrolované osobě
- > postup při zařazení kontrolované osoby do plánu inspekcí (typu A, B, C)
- > nakládání s inspekční zprávou (archivace, předání dalším útvarům kontrolního orgánu)
- > předání informací z inspekce příslušným útvarům kontrolního orgánu (např. informace, které mají vliv na registraci kontrolované osoby)
- > v souladu s ustanovením § 22 zákona o státní kontrole podání podnětu jiným orgánům, podání oznámení o podezření z trestné činnosti (a to i v průběhu inspekce)
- > podání podnětu ke změně, popřípadě zrušení platných právních předpisů podle § 25 zákona o státní kontrole.

## 9. PŘÍLOHY

### 9.1 Příloha č. 1 Metodiky inspekcí – Soupis podkladů kontrolované osoby

K inspekci poskytování sociálních služeb ev. číslo:

Podmínky registrace dle §§ 79 a 80 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů						
§ 79	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
odst. 5i	Zakladatelské dokumenty;					
odst. 5i	Registrace podle zvláštních právních předpisů, popřípadě výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence podle zvl. právních předpisů;					
odst. 5a	<u>Právnícká osoba</u> - obchodní firma nebo název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo a statutární orgán;					
odst. 5b	<u>Fyzická osoba</u> – jméno, popřípadě jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu a datum a místo narození;					
odst. 5c	<u>Organizační složka státu nebo územní samosprávný celek</u> , jehož jménem bude poskytovat sociální služby organizační složka územního samosprávného celku - její název, sídlo, identifikační číslo jejího zřizovatele, jméno, popřípadě jména, a příjmení vedoucího organizační složky;					
odst. 5e	Doklad o bezúhonnosti fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					

odst. 5f	Doklad nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					
odst. 5g	Rozhodnutí o schválení provozního (hygienicko epidemiologického) řádu vydané KHS;					
odst. 5h	Doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám;					
odst. 5j	Doklad, že nemá daňové nedoplatky a nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti;					
odst. 5k	Čestné prohlášení o skutečnostech, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku;					
odst. 5d	Dokumenty, z nichž je patrné: - druhy služeb, okruh osob, - popis realizace poskytování sociálních služeb, - popis personálního zajištění - časový rozsah poskytování sociálních služeb, - kapacita, - finanční rozvaha, - způsob zajištění zdravotní péče;					
§ 80	Pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou;					

**Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb dle §§ 88 a 89 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů**

	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraven o na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
§ 88a	Informační materiály pro veřejnost o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb;					
§ 88d	Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob;					
§ 88e	Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností;					
§ 88f	Písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby;					
§ 88g	Evidence žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b);					
§ 88j	Smlouvy o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.;					
§ 89, odst.7	Evidence případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu.					



Kvalita poskytovaných sociálních služeb						
St. číslo	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
1 a	Písemně definované a zveřejněné poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, okruh osob;					
2 a	Písemná pravidla - pro předcházení porušení základních lidských práv a svobod osob, - pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde;					
2 b	Stanovené střety zájmů, včetně pravidel pro řešení těchto situací;					
2 c	Vnitřní pravidla pro přijímání darů;					
3 a	Pravidla, podle kterých informuje zájemce;					
3 c	Písemná pravidla pro postup při odmítnutí zájemce;					
4 a	Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby;					
5 a	Pravidla pro individuální plánování;					
6 a	Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace osob;					
6 b	Anonymní evidence (pokud je povinnost ji vést);					
7 a	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností;					
7 c	Písemné vyřízení stížností a evidence stížností;					
9 a	Materiály obsahující strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců;					
9 b	Organizační struktura;					
9 c	Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a FO, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem;					

9 d	Pravidla pro působení FO, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem při poskytování sociální služby;				
10 a	Písemný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců;				
10 b	Program dalšího vzdělávání zaměstnanců;				
10 c	Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;				
10 d	Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;				
12	Soubor informací o poskytované sociální službě;				
14 a	Písemně definované nouzové a havarijní situace a postup při jejich řešení, vč. prokazatelného seznámení zaměstnanců;				
14 c	Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací;				
15 b	Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.				

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněná jednat za statutárního zástupce:

V..... dne .....

Jméno: .....Podpis: .....

**9.2 Příloha č. 2 Metodiky inspekcí - Jmenný seznam respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, uživatelů služby a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažené v inspekční zprávě**

K inspekci poskytování sociálních služeb č.....			
Jmenný seznam respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, uživatelů služby a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažené v inspekční zprávě			
Evidenční číslo	Jméno	Pozice v kontrolované službě	Poznámky

### 9.3 Příloha č. 3 Metodiky inspekcí - Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby

<b>K inspekci poskytování sociálních služeb č.....</b>		
<b>Seznam předané osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů služby</b>		
<b>Jméno uživatele</b>	<b>Převzal dne..... , podpis vedoucího IT</b>	<b>Vrátil dne....., podpis statutárního zástupce/určené osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce</b>

## 9.4 Příloha č. 4 Metodiky inspekcí - Smluvní a právní postavení respondenta (2x)

### Smluvní a právní postavení respondenta č..... - nezletilí k Inspekční zprávě evidenční číslo:

#### 1) Existuje doklad osvědčující uzavření smlouvy o poskytování sociální služby mezi zákonným zástupcem respondenta a kontrolovanou osobou?

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, předložte)
- b. Ne

#### 2) Existuje dokument, který upravuje práva a povinnosti respondenta (např. vnitřní pravidla, nájemní smlouva apod.)?

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, nebo smlouvy, předložte)
- b. Ne

#### 3) Má respondent nárok na výplatu příspěvku na péči?

- a. Ano, je vyplácen v ..... stupni závislosti
- b. Ne

#### 4) Úhrada služeb, poskytovaných respondentovi:

- a. Služby jsou respondentovi poskytovány zdarma
- b. Služby hradí respondent (nebo jeho zákonný zástupce) - uveďte výši úhrady
- c. Služby hradí ustanovený zvláštní příjemce příspěvku na péči - uveďte, kdo jím je a jaké výši hradí

#### 5) Kdo je zákonným zástupcem respondenta?

- a. Rodiče, rodič
- b. Poručník
- c. Osvojitel
- d. Opatrovník

#### 6) Je respondent rozhodnutím soudu zbaven způsobilosti k právním úkonům, nebo je jeho způsobilost k právním úkonům omezena?

- a. Ano (v případě omezení uveďte jeho rozsah)  
Kdo byl ustanoven opatrovníkem?
  - Kontrolovaná osoba (nebo její zaměstnanec)
  - Rodič (nebo jiný příbuzný)
  - Jiná fyzická osoba
  - Jiná právnická osobaReviduje kontrolovaná osoba trvání důvodů, které vedly k omezení, nebo zbavení?
  - Ano (popište)
  - Ne (odůvodněte)
- b. Ne

**7) Byla respondentovi nařízena ústavní výchova?**

- a. Ano  
Uved'te podle rozsudku důvod nařízené ústavní výchovy
- b. Ne

**8) Jakým způsobem plní (plnil) respondent povinnou školní docházku?**

- a. V základní škole
- b. Ve speciální základní škole - upřesněte
- c. Na střední škole
- d. Jiným způsobem - uveďte druh

**9) Jaký je právní základ práce, vykonávané respondentem?**

- a. Pracovní poměr
- b. Dohoda provedení práce
- c. Dohoda o pracovní činnosti
- d. Respondent pracuje, práce není smluvně upravena - proč?
- e. Respondent nepracuje a je registrován v evidenci zájemců nebo uchazečů o zaměstnání na ÚP
- f. Respondent nepracuje a není veden v evidenci zájemců nebo uchazečů o zaměstnání na ÚP
- g. Respondent vykonává bezplatně práci v zařízení (uveďte druh a časový rozsah práce) a tato práce má povahu:
  - Motivačního programu
  - Pracovní rehabilitace
  - Jinou - uveďte

**10) Má respondent v zařízení trvalé bydliště?**

- a. Ano
- b. Ne

**11) Souhlasil zákonný zástupce respondenta se zpracováním respondentových osobních údajů zařízením?**

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, nebo smlouvy, předložte)
- b. Ne, uveďte důvod

**12) Jsou vůči respondentovi používána restriktivní opatření?**

- a. Ano - označte:
  - Fyzické úchopy
  - Umístění do místnosti určené k bezpečnému pobytu
  - Léky, podávané na základě ordinace lékaře
- b. Ne

Zpracoval (podpis zaměstnance):

**Smluvní a právní postavení respondenta č.... - zletilí  
k Inspekční zprávě evidenční číslo:**

**1) Existuje doklad osvědčující uzavření smlouvy o poskytování sociální služby mezi respondentem a kontrolovanou osobou?**

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, předložte)
- b. Ne

**2) Existuje dokument, který upravuje práva a povinnosti respondenta (vnitřní pravidla, nájemní smlouva apod.)?**

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, nebo smlouvy, předložte)
- b. Ne - odůvodněte

**3) Má respondent nárok na výplatu příspěvku na péči?**

- a. Ano, je mu vyplácen v .....stupni závislosti
- b. Ne

**4) Úhrada služeb, poskytovaných respondentovi:**

- a. Služby jsou respondentovi poskytovány zdarma
- b. Služby hradí respondent - uveďte výši úhrady
- c. Služby hradí ustanovený zvláštní příjemce příspěvku na péči - uveďte, kdo jím je a jaké výši hradí

**5) Platbu provádí: (popište způsob úhrady - např. v hotovosti, převodem...)**

- a. Respondent osobně - jakou formou?
- b. Opatrovník respondenta
- c. Jiná osoba na základě zmocnění (uveďte)

**6) Je respondent rozhodnutím soudu zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo je jeho způsobilost k právním úkonům omezena?**

- a. Ano (v případě omezení uveďte jeho rozsah)  
Kdo byl ustanoven opatrovníkem?
  - Kontrolovaná osoba (nebo její zaměstnanec)
  - Rodič (nebo jiný příbuzný)
  - Jiná fyzická osoba
  - Jiná právnická osobaReviduje kontrolovaná osoba trvání důvodů, které vedly k omezení, nebo zbavení způsobilosti?
  - Ano (popište)
  - Ne (odůvodněte)
- b. Ne

**7) Jaký je právní základ práce, vykonávané respondentem?**

- a. Pracovní poměr
- b. Dohoda o pracovní činnosti
- c. Dohoda o provedení práce

- d. Respondent pracuje, práce není smluvně upravena - uveďte důvod
- e. Respondent nepracuje a je registrován v evidenci zájemců nebo uchazečů o zaměstnání na ÚP
- f. Respondent nepracuje a není registrován v evidenci zájemců nebo uchazečů o zaměstnání na ÚP
- g. Respondent vykonává bezplatně práci v zařízení (uveďte druh a časový rozsah práce) a tato práce má povahu:
  - Motivačního programu
  - Pracovní rehabilitace
  - Jinou - uveďte

**8) Má respondent v zařízení trvalé bydliště?**

- a. Ano
- b. Ne

**9) Souhlasil respondent se zpracováním svých osobních údajů zařízením?**

- a. Ano (pokud doklad není součástí osobního spisu respondenta, nebo smlouvy, předložte)
- b. Ne, uveďte důvod

**10) Jsou vůči respondentovi používána restriktivní opatření?**

- a. Ano - označte:
  - Fyzické úchopy
  - Umístění do místnosti určené k bezpečnému pobytu
  - Léky, podávané na základě ordinace lékaře
- b. Ne

Zpracoval (podpis zaměstnance):



## 9.5 Příloha č. 5 Metodiky inspekcí – Soubor otázek k rozhovoru s respondentem

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

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

St. číslo	Požadavek	Kriteria	Zjištění
		Ví, kdo je jeho klíčovým zaměstnancem;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Když potřebujete pomoci, poradit na koho se obrátíte, (nebo kdo vám pomůže)?</li> <li>Na koho se obrátíte, když máte nějaký problém? Kdo Vám nejvíc radí?</li> <li>S kým (myšleno ze zaměstnanců) si nejraději povídáte?</li> <li>Kdo ze zaměstnanců za Vámi nejčastěji chodí?</li> </ul>
		Své cíle(přání) může měnit;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Co když se vám nechce něco dělat, co je v programu? Řeknete to někomu? Komu? A můžete dělat něco jiného?</li> <li>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?</li> </ul>
		Pravidelně je se zaměstnancem vyhodnocuje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Přání máte zapsaná. Díváte se na ně někdy s ... a kontrolujete, jestli jste na něco nezapomněli?</li> <li>Nebo jestli už se Vám přání vyplnilo?</li> <li>Říkáte si s ..., kam jste pokročil a co všechno je potřeba udělat?</li> </ul>
Standard číslo 6	Dokumentace o poskytování sociální služby	Ví, jaké informace o něm služba shromažďuje;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Víte, zda si pracovníci někam píší, jak a v čem Vám pomáhají?</li> <li>Zapisují si pracovníci, co si přejete, jaké máte připomínky, co se Vám líbí?</li> </ul>
		Ví, kde jsou uloženy a zda k nim má přístup;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kde to je uložené?</li> <li>Viděl jste to již někdy? Zajímá Vás to?</li> <li>Můžete se na to podívat? Komu si řeknete, aby Vám to ukázal?</li> <li>Kdo další to může vidět?</li> </ul>
		Zná pravidla anonymní evidence;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Můžete sem přijít a neříct své jméno?</li> </ul>
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"> <li>Kdyby se vám něco nelíbilo, komu byste to řekl?</li> <li>Jak by to udělal kolega/kamarád/ spolubydlící?</li> </ul>
		Ví, jakou formou si může stěžovat;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kdybyste to nechtěl říkat, jde to udělat jinak?</li> </ul>
		Ví, na koho se může v případě stížnosti obrátit;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komu povíte, „mně se to nelíbí“?</li> </ul>
		Pro podání a vyřizování stížnosti si může zvolit zástupce;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mohla by to za vás říct ... (maminka, bratr, dcera, spolubydlící, ...)?</li> </ul>
		Ví o možnosti obrátit se na nezávislou instituci.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Můžete o své nespokojenosti říct někomu, kdo zde nepracuje?</li> <li>Můžete svou stížnost napsat i jinam, než řediteli? Kam?</li> </ul>

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

St. číslo	Požadavek	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"> <li>▪ Jaké pomůcky potřebujete k tomu, abyste mohl žít podobně jako dřív?</li> <li>▪ Máte je tu k dispozici?</li> <li>▪ Víte, kde je sehnat?</li> </ul>
		Resp. vnímá prostředí jako důstojné, splňující hygienické podmínky.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jak se tu cítíte? Co se vám tu líbí?</li> <li>▪ Kdy se tu uklízí? Kdo Vám uklízí?</li> </ul>
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"> <li>▪ Mluvili jste o tom, jaké mimořádné situace by tady mohly nastat?</li> <li>▪ Už se to tu někdy stalo?</li> </ul>
		Ví, jak se má v těchto situacích zachovat a na koho se má obrátit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Co byste v té situaci dělal? Koho byste zavolał, požádal o pomoc?</li> <li>▪ Jak byste někoho zavolał?</li> <li>▪ Víte, kde je nouzový východ, hasící přístroj?</li> <li>▪ Kdo by se o Vás v takové situaci postaral? Jak by to probíhalo?</li> </ul>
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"> <li>▪ Ptá se Vás někdo, jak se vám tady líbí?</li> <li>▪ Změní se něco, když to chcete jinak?</li> </ul>
		Resp. je seznamován s výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů;	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ptají se vás, i dalších lidí, tady v ..., jak jste zde spokojeni?</li> </ul>
		Ví, jak se změnila kvalita služby na základě stížnosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stěžoval si někdo, že s něčím není spokojený? Změnilo se pak něco?</li> </ul>

## 9.6 Formuláře inspekční zprávy

1. **Formulář č. 1**  
Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb
- 2a. **Formulář č. 2a**  
Inspekční list - podmínky pro registraci k Inspekční zprávě
- 2b. **Formulář č. 2b**  
Inspekční list - povinnosti poskytovatelů k Inspekční zprávě
- 2c. **Formulář č. 2c**  
Inspekční list - kvalita sociálních služeb k Inspekční zprávě
3. **Formulář č. 3**  
Časový harmonogram inspekce
4. **Formulář č. 4**  
Záznam z rozhovorů s respondentem
6. **Formulář č. 6**  
Protokol o výběru respondentů
7. **Příloha č. 1**  
Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb

**Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo:  
Inspekce typu A/B/C**

Kontrolní orgán, sídlo:		Kontrolovaná osoba, sídlo poskytovatele :  IČO:
Datum a čas inspekce v místě poskytování sociálních služeb:		Název a místo provedené inspekce ve službě:  Druh služby: Registrační číslo:
Předmět inspekce	✓	<b>Plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb</b> podle §§ 79 a 80 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
	✓	<b>Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89</b> zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
	✓	<b>Kvalita sociálních služeb</b> podle §§ 97 a 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ověřovaná pomocí standardů kvality sociálních služeb – Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
	Poznámky	
Inspekční tým		
Vedoucí (jméno, příjmení) .....		
Členové (jméno, příjmení):		
1. ....		
2. ....		

**Výsledek provedené inspekce poskytování sociální služby – výčet zjištěných nedostatků:**

**Plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb:**

Z celkového počtu ..... kontrolovaných registračních podmínek,

počet podmínek s hodnocením „N“ – neshoda:

počet podmínek s hodnocením „ČS“ – částečná shoda:

**Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v §§ 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:**

Z celkového počtu ..... hodnocených povinností poskytovatele,

počet povinností s hodnocením „N“ – neshoda:

počet povinností s hodnocením „ČS“ – částečná shoda:

**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:**

Z celkového max. počtu .....bodů hodnocených kritérií Standardů kvality sociálních služeb,

počet dosažených bodů: ....., tj. ....%

Z celkového počtu ..... hodnocených zásadních kritérií,

nesplněno ..... kritérií (tj. s hodnocením 0 nebo 1 bod).

**Splněny standardy kvality sociálních služeb:**

splněny: výborně (90 – 100%) / dobře (70 – 89%) / částečně (50 – 69%)

nesplněny: (není splněno některé ze zásadních kritérií nebo je celkový počet bodů nižší než 50%)

**Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby:**



<b>Části inspekční zprávy:</b>		<b>Počet stran</b>						
	Formulář č. 1 – Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb							
	Formulář č. 2a – Inspekční list – Podmínky pro registraci							
	Formulář č. 2b – Inspekční list – Povinnosti poskytovatele							
	Formulář č. 2c – Inspekční list – Kvalita sociálních služeb							
	Formulář č. 3 – Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby, Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby							
	Formulář č. 4 – Záznam z rozhovoru s respondentem							
	Formulář č. 6 – Protokol o výběru respondentů							
<b>Přílohy inspekční zprávy:</b>		<b>Počet stran</b>						
	Příloha č. 1 – Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb							
<p>Inspekce poskytování sociálních služeb byla provedena v souladu s §§ 97 a 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>V ..... dne .....</p>								
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;"> <p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p> </td> <td style="width: 40%; border: none;"> <p>..... podpis</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: none;"> <p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p> </td> <td style="border: none;"> <p>..... podpis</p> </td> </tr> <tr> <td style="border: none;"> <p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p> </td> <td style="border: none;"> <p>..... podpis</p> </td> </tr> </table>			<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>	<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>	<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>
<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>							
<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>							
<p>..... jméno, příjmení a funkce kontrolního pracovníka</p>	<p>..... podpis</p>							
<p>S inspekční zprávou byl seznámen a poučen o právu podat písemné a zdůvodněné námitky, podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, adresované vedoucímu inspekčního týmu ve lhůtě .....dnů ode dne seznámení s inspekční zprávou</p> <p>..... jméno, příjmení statutárního zástupce/určené osoby, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce</p> <p>.....</p>								
podpis	datum	razítko						

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněná jednat za statutárního zástupce, se odmítl/a seznámit s inspekční zprávou/potvrdit seznámení s inspekční zprávou\*.

Datum:

Podpis vedoucí inspekčního týmu

**Inspekční zpráva je vyhotovena ve ... výtiscích.**

Výtisk č. 1 pro inspekční útvar:.....  
(název kontrolního orgánu)

Výtisk č. 2 pro poskytovatele:.....  
(název kontrolované osoby)

předal :..... dne ..... :  
(vedoucí inspekčního týmu)

převzal: ..... dne ..... razítko:  
(statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce)

Výtisk č. 3 pro registrační místo: .....  
(název orgánu, který registroval)

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce, odmítl/a převzít výtisk inspekční zprávy.

Datum:

Podpis vedoucího inspekčního týmu

Po ukončení inspekce bude statutární zástupce vyzván kontrolním orgánem k podání zprávy o odstranění zjištěných nedostatků podle § 11 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, která bude obsahovat oznámení o tom, co

- a) kontrolovaná osoba ze zjištěných nedostatků již odstranila a jakým způsobem a
- b) plán odstranění zbývajících nedostatků s uvedením termínů.

**Inspekční list - Podmínky pro registraci k Inspekční zprávě ev. č.**

§	Podmínky registrace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje		Zjištění*		Popis situace
		S	ČS	N		
§ 79 odst. 1a	Podání písemné žádosti o registraci, která obsahuje náležitosti uvedené v odstavci 5;					
§ 79 odst. 5a	Je-li žadatelem <u>právnícká osoba</u> , - obchodní firmu nebo název, - sídlo nebo umístění její organizační složky, - identifikační číslo, - statutární orgán;					
§ 79 odst. 5b	Je-li žadatelem fyzická osoba, - jméno, popřípadě jména, příjmení, - místo trvalého nebo hlášeného pobytu, - datum a místo narození;					
§ 79 odst. 5c	Je-li žadatelem <u>organizační složka státu nebo územní samosprávný celek</u> , jehož jménem bude poskytovat sociální služby organizační složka územního samosprávného celku její - název, - sídlo, - identifikační číslo jejího zřizovatele, - jméno, popřípadě jména, a příjmení vedoucího organizační složky;					
§ 79 odst. 5d	<b>Údaje o poskytovaných sociálních službách, kterými jsou:</b> <b>1. název a místo</b> zařízení nebo místo poskytování sociálních služeb, <b>2. druhy</b> poskytovaných sociálních služeb, <b>3. okruh osob</b> , pro které je sociální služba určena, <b>4. popis realizace</b> poskytování sociálních služeb,					

§	Podmínky registrace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění*			Popis situace
			S	ČS	N	
	<p><b>5. popis personálního zajištění</b> poskytovaných sociálních služeb,</p> <p><b>6. časový rozsah</b> poskytované sociálních služeb,</p> <p><b>7. kapacita</b> poskytovaných sociálních služeb,</p> <p><b>8. finanční rozvaha</b> k zajištění provozu,</p> <p><b>9. způsob zajištění zdravotní péče</b>, jde-li o poskytování sociálních služeb podle § 34 odst. 1 písm. c) až f),</p>					
§ 79 odst. 1b	Bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby;					
§ 79 odst. 5e	<b>Doklad o bezúhonnosti všech</b> fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					
§ 79 odst. 5f	<b>Doklad o odborné způsobilosti</b> všech fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					
§ 79 odst. 1c	Zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb;					
§ 79 odst. 5g	<b>Rozhodnutí</b> o schválení provozního řádu zařízení sociálních služeb vydané orgánem veřejného zdraví					
§ 79 odst. 1d	Vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby;					
§ 79 odst. 5h	<b>Doklad o vlastnickém nebo jiném právu</b> k objektu nebo prostorám					
§ 79 odst. 1e	Zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb;					
§ 79 odst. 5i	Právníká osoba - úředně ověřené <b>kopie zakladatelských dokumentů a dokladů o registraci</b> podle zvláštních právních předpisů, popřípadě výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence podle zvláštních právních předpisů,					

§	Podmínky registrace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění*			Popis situace
			S	ČS	N	
§ 79 odst. 5j	Doklad, že žadatel - nemá <b>daňové nedoplatky</b> a - nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné <b>zdravotní pojištění</b> a - na pojistném a na penále na <b>sociální zabezpečení</b> a - příspěvku na státní <b>politiku zaměstnanosti</b> ;					
§ 79 odst. 1f	Skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku;					
§ 79 odst. 5k	<b>Čestné prohlášení</b> o skutečnostech uvedených v odstavci 1 písm. f;					
§ 80	<b>Pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb</b> ; toto pojištění musí být sjednáno po celou dobu, po kterou poskytuje sociální služby podle tohoto zákona. Poskytovatel sociálních služeb je povinen do 15 dnů ode dne uzavření pojistné smlouvy zaslat její úředně ověřenou kopii registrujícímu orgánu;					
<b>Celkový počet kontrolovaných podmínek registrace</b>						
<b>Celkový počet podmínek registrace s hodnocením "S" – shoda</b>						
<b>Celkový počet podmínek registrace s hodnocením "ČS" – částečná shoda</b>						
<b>Celkový počet podmínek registrace s hodnocením "N" - neshoda</b>						

V ..... dne .....

Vedoucí inspekčního týmu: (jméno) ..... Vedoucí inspekčního týmu: (podpis) .....

Inspekční list - Povinnosti poskytovatelů k Inspekční zprávě ev. č.

§	Povinnosti poskytovatelů - zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění				Popis situace
			S*	P	Č	N	
<b>Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb § 88</b>							
§ 88 odst. a	Zajišťovat dostupnost informací o : - <b>druhu,</b> - <b>místě,</b> - <b>cílech,</b> - <b>okruhu osob,</b> jimž poskytují sociální služby, - <b>kapacitě</b> poskytovaných sociálních služeb, - <b>způsobu</b> poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby;						
§ 88 odst. b	Informovat zájemce o sociální službu o : - všech <b>povinnostech,</b> které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, - <b>způsobu poskytování</b> sociálních služeb, - <b>úhradách za tyto služby,</b> a to způsobem pro něj srozumitelným;						
§ 88 odst. c	<b>Vytvářet</b> při poskytování sociálních služeb takové <b>podmínky,</b> které umožní osobám, jimž poskytují sociální služby, <b>naplňovat jejich lidská i občanská práva</b> a které <b>zamezí střetům zájmů</b> těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby;						
§ 88 odst. d	Zpracovat <b>vnitřní pravidla</b> zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení <b>pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob,</b> a to ve formě <b>srozumitelné</b> pro všechny osoby;						
§ 88 odst. e	Zpracovat <b>vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností</b> osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě <b>srozumitelné</b> pro všechny osoby;						

S	Povinnosti poskytovatelů - zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění				Popis situace
			S *	P S	Č S	N	
§ 88 odst. f	<b>Plánovat průběh</b> poskytování sociální služby <b>podle osobních cílů, potřeb a schopností</b> osob, kterým poskytují sociální služby, <b>vést písemné individuální záznamy</b> o průběhu poskytování sociální služby a <b>hodnotit průběh poskytování sociální služby</b> 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 odst. g	<b>Vést evidenci žadatelů</b> o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b);						
§ 88 odst. h	<b>Dodržovat standardy</b> kvality sociálních služeb;						
§ 88 odst. i	<b>Uzavřít s osobou smlouvu</b> o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3;						
§ 88 odst. j	V případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova.						
<b>Opatření omezující pohyb osob § 89</b>							
§ 89 odst. 1	Při poskytování sociálních služeb <b>nelze používat opatření omezující pohyb osob</b> , jimž jsou sociální služby poskytovány, <b>s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života</b> nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze <b>po dobu nezbytně nutnou</b> , která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.						

§	Povinnosti poskytovatelů - zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění				Popis situace
			S *	P S	Č S	N	
§ 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 nejříve využít možnosti <b>slovního zklidnění situace a jiné způsoby</b> pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. <b>Osoba musí být</b> vhodným způsobem <b>informována</b> , že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.						
§ 89 odst. 3	<b>Před použitím</b> opatření omezujícího pohyb osob je zapotřebí <b>souhlasu lékaře</b> , kterého je poskytovatel sociálních služeb <b>vždy povinen přivolat</b> , pokud nepostačuje postup podle odstavce 2.						
§ 89 odst. 4	Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob <b>zvolit vždy nejmírnější opatření</b> . Zásáhnout lze nejříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě na základě ordinace lékaře lze použít léky.						
§ 89 odst. 5	Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby <b>metody</b> poskytování těchto služeb <b>předcházely</b> situacím, ve kterých je nezbytné <b>použít opatření omezující pohyb</b> osob.						
§ 89 odst. 6	Poskytovatel sociálních služeb je povinen o <b>použití opatření</b> omezujícího pohyb osob <b>informovat bez zbytečného odkladu</b> 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.						
§ 89 odst. 7	Poskytovatel sociálních služeb je povinen <b>vést evidenci</b> případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu: <b>a) jméno</b> , popřípadě jména, <b>příjmení a datum narození</b> osoby.						



S	Povinnosti poskytovatelů - zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Zdroje	Zjištění				Popis situace
			S *	P S	Č S	N	
	<b>b) datum, čas počátku a místo</b> použití opatření omezujícího pohyb osob, <b>c) důvod</b> použití opatření omezujícího pohyb osob, <b>d) jméno, popřípadě jména, a příjmení</b> osoby, která opatření omezujícího pohyb <b>osob použila,</b> <b>e) souhlas lékaře,</b> <b>f) datum a čas ukončení</b> použití opatření omezujícího pohyb osob, <b>g) popis</b> bezprostředně <b>předcházející situace,</b> <b>h) záznam o splnění</b> povinnosti stanovené v odstavci 6, <b>i) popis případných poranění osob,</b> ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb osob, <b>a umožnit nahlížení do této evidence zákonnému zástupci osoby</b> nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovateli zařízení, lékaři a Veřejnému ochránci práv.						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením "S" - shoda</b>						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením „PS“ – převážná shoda</b>						
	<b>Celkový počet kontrolovaných povinností</b>						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením „S“ - shoda</b>						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením „PS“ – převážná shoda</b>						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením „ČS“ – částečná shoda</b>						
	<b>Celkový počet povinností poskytovatele s hodnocením „N“ – neshoda</b>						

V ..... dne .....

Vedoucí inspekčního týmu: (jméno) ..... Vedoucí inspekčního týmu: (podpis) .....

Inspekční list - Kvalita sociálních služeb k Inspekční zprávě ev. č. :

Č.	Požadavek - kriteria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kriteria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb</b>									
1.a.a	Poskytovatel má <b>písemně</b> definováno: - <b>poslání</b> - <b>cíle</b> - <b>zásady poskytované sociální služby</b> - <b>okruh osob</b> a to v <u>souladu</u> se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, <u>druhem</u> sociální služby a <u>individuálně</u> určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;							ano	
1.a.b	Poskytovatel má <b>zveřejněno</b> poslání, cíle, zásady, okruh osob;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 1.a</b>									
1.b.	Poskytovatel <b>vytváří podmínky</b> , aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly <b>uplatňovat vlastní vůli</b> při řešení své nepříznivé sociální situace;							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 1.b</b>									
1.c.a	Poskytovatel má písemně zpracovány <b>pracovní postupy</b> zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb;							ano	

č.	Požadavek - kriteria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.c.b.	Poskytovatel <b>postupuje</b> podle pracovních postupů;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 1.c</b>									
1.d.a	Poskytovatel <b>vytváří vnitřní pravidla</b> pro ochranu osob před <b>předsudky a negativním hodnocením</b> , ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby;							<b>ne</b>	
1.d.b	Poskytovatel <b>uplatňuje vnitřní pravidla</b> pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 1.d</b>									
<b>2. Ochrana práv osob</b>									
2.a.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro předcházení</b> situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k <b>porušení základních lidských práv a svobod osob</b> ;							<b>ano</b>	
2.a.b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro <b>postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde</b> ;								
2.a.c	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 2.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.b.a	Poskytovatel má <b>písemně</b> zpracována vnitřní pravidla, ve kterých <b>vymezuje situaci</b> , kdy by mohlo dojít ke <b>střetu</b> jeho <b>zájmů</b> se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně <b>pravidel pro řešení</b> těchto situací;							ano	
2.b.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 2.b</b>									
2.c.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro přijímání darů</b> ;							ne	
2.c.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 2.b</b>									
<b>3. Jednání se zájemcem o sociální službu</b>									
3.a.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce</b> o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby;							ano	
3.a.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 3.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.b	<p>Poskytovatel <b>projednává</b> se zájemcem o sociální službu jeho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>požadavky,</b></li> <li>- <b>očekávání,</b></li> <li>- <b>osobní cíle,</b></li> </ul> <p>které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;</p>							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 3.b</b>									
3.c.a	<p>Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce</b> o sociální službu z důvodů stanovených zákonem;</p>							ne	
3.c.b	<p>Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje.</b></p>								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 3.c</b>									
<b>4. Smlouva o poskytování sociální služby</b>									
4.a.a	<p>Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy</b> o poskytování sociální služby s <u>ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena;</u></p>							ano	
4.a.b	<p>Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje;</b></p>								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 4.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P	Č	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.b	Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje <b>tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;</b>							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 4.b</b>									
4.c	Poskytovatel <b>sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby</b> s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 4.c</b>									
<b>5. Individuální plánování průběhu sociální služby</b>									
5.a.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla</b> podle druhu a poslání sociální služby, <b>kterými se řídí plánování a způsob přehodnocení</b> procesu poskytování služby;							ano	
5.a.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje;</b>								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 5.a</b>									
5.b.	Poskytovatel <b>plánuje společně s osobou</b> průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 5.b</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.c	Poskytovatel <b>společně s osobou průběžně hodnotí</b> , zda jsou naplněvány její cíle;							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 5.c</b>									
5.d	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) <b>pro každou osobu určeného zaměstnance</b> ;							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 5.d</b>									
5.e	Poskytovatel vytváří a uplatňuje <b>systém získávání a předávání potřebných informací</b> mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 5.e</b>									
<b>6. Dokumentace o poskytování sociální služby</b>									
6.a.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace</b> o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro naházení do dokumentace;							ano	
6.a.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 6.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.b	Poskytovatel vede <b>anonymní evidenci</b> jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 6.b</b>									
6.c	Poskytovatel má stanovenou <b>dobu pro uchování dokumentace</b> o osobě po ukončení poskytování sociální služby.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 6.c</b>									
<b>7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</b>									
7.a.a	Poskytovatel má písemně zpracována <b>vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností</b> osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám;							ano	
7.a.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> ;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 7.a</b>									
7.b.a	Poskytovatel <b>informuje osoby</b> : - <b>o možnosti podat stížnost</b> , - jakou formou stížnost podat, - na koho je možno se obracet, - kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, - o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti;							ano	



č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.b.b	S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně <b>seznámeni zaměstnanci</b> poskytovatele;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 7.b</b>									
7.c	Poskytovatel <b>stížnosti eviduje a vyřizuje</b> je písemně v přiměřené lhůtě;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 7.c</b>									
7.d	Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti <b>na nadřízený orgán</b> poskytovatele nebo na <b>instituci sledující dodržování lidských práv</b> s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 7.d</b>									
<b>8. Ná vaznost dostupné služby na další dostupné zdroje</b>									
8.a	Poskytovatel <b>nenahrazuje</b> běžně dostupné <b>veřejné služby</b> a <b>vytváří příležitosti</b> , aby osoba mohla takové služby využívat;							ano	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 8.a</b>									
8.b	Poskytovatel <b>zprostředkovává osobě služby jiných</b> fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 8.b</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.c	Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s <b>přírozeným sociálním prostředím</b> , v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 8.c</b>									
<b>9. Personální a organizační zajištění sociální služby</b>									
9.a.a	Poskytovatel má písemně stanovenou: - <b>strukturu a počet pracovních míst</b> , - - <b>pracovní profily</b> , - <b>kvalifikační požadavky</b> - <b>osobnostní předpoklady</b> zaměstnanců uvedených v § 115 z. 108/2006 Sb.;							ano	
9.a.b	Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou <b>přiměřené druhu poskytované sociální služby</b> , její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 9.a</b>									
9.b	Poskytovatel má písemně zpracovanou <b>vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti</b> jednotlivých zaměstnanců;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 9.b</b>									
9.c.a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní <b>pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a fyzických osob</b> , které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem;							ne	

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.c.b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní <b>pravidla pro zaškolování</b> nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem;								
9.c.c	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> .								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 9.c</b>									
9.d.a	Poskytovatel, pro kterého vykonávají <b>činnost fyzické osoby</b> , jež nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní <b>pravidla pro působení těchto osob</b> při poskytování sociální služby;							ne	
9.d.b	Poskytovatel podle stanovených pravidel <b>postupuje</b> .								
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 9.b</b>									
<b>10. Profesionální rozvoj zaměstnanců</b>									
10.a	Poskytovatel má písemně zpracován <b>postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců</b> , který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 10.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.b	Poskytovatel má písemně zpracován <b>program dalšího vzdělávání</b> zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel <b>postupuje</b> .							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 10.b</b>									
10.c	Poskytovatel má písemně zpracován <b>systém výměny informací mezi zaměstnanci</b> o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel <b>postupuje</b> .							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 10.c</b>									
10.d	Poskytovatel má písemně zpracován <b>systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců</b> ; podle tohoto systému poskytovatel <b>postupuje</b> .							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 10.d</b>									
10.e	Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, <b>podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka</b> .							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 10.e</b>									
<b>11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby</b>									

č.	Požadavek - kriteria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 11</b>									
<b>12. Informovanost o poskytované sociální službě</b>									
12	Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 12</b>									
<b>13. Prostředí a podmínky</b>									
13.a	Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 13.a</b>									
13.b	Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 13.b</b>									
<b>14. Nouzové a havarijní situace</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.a	Poskytovatel má písemně definovány <b>nouzové a havarijní situace</b> , které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a <b>postup při jejich řešení</b> ;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 14.a</b>									
14.b	Poskytovatel prokazatelně <b>seznáší zaměstnance a osoby</b> , kterým poskytuje sociální službu, s <b>postupem při nouzových a havarijních situacích</b> a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 14.b</b>									
14.c	Poskytovatel vede <b>dokumentaci o průběhu a řešení</b> nouzových a havarijních situací.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 14.c</b>									
<b>15. Zvyšování kvality sociálních služeb</b>									
15.a	Poskytovatel průběžně <b>kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování</b> sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 15.a</b>									

č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění*				Body	Zásadní kritéria	Popis situace
			S	P S	Č S	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní <b>pravidla pro zjišťování spokojenosti</b> osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel <b>postupuje</b> ;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 15.b</b>									
15.c	Poskytovatel <b>zapojuje do hodnocení</b> poskytované sociální služby také <b>zaměstnance</b> a další zainteresované fyzické a právnické osoby;							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 15.c</b>									
15.d	Poskytovatel <b>využívá stížnosti</b> na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby <b>jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality</b> sociální služby.							ne	
<b>Zjištěný nedostatek kritéria 15.d</b>									
<b>Celkový počet hodnocených kritérií standardů kvality:</b>									
<b>Celkový počet hodnocených zásadních kritérií:</b>									
<b>Počet zásadních kritérií, která byla ohodnocena body 0 a 1:</b>									
<b>Celkový počet bodů:</b>									%

V..... dne .....

Vedoucí inspekčního týmu: (jméno) ..... Vedoucí inspekčního týmu: (podpis) .....

**Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby**

**Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby**

**Inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo:**

1. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu

2. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu



3. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu

4. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu

5. DEN - DATUM	
Čas	Činnost inspekčního týmu

**Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby**

**Časový průběh inspekce v místě navrhl a zápis z úvodního jednání formuloval:**

V..... dne .....

Vedoucí inspekčního týmu: (jméno) .....

Vedoucí inspekčního týmu: (podpis) .....

**Časový průběh inspekce v místě schválil a s obsahem zápisu z úvodního jednání souhlasí:**

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce:

V..... dne .....

Jméno: .....

Podpis: .....

**Záznam z rozhovoru s respondentem**  
**Inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo:**

<b>Respondent č.</b>	
<b>Věk:</b>	
<b>Doba využívání služby:</b>	
<b>Pohlaví:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Muž</li><li>▪ Žena</li></ul>
<b>Referující pracovník:</b>	přítomen / nepřítomen *
<b>Zdroje informací pro záznam z rozhovoru:</b> <i>(Vyberte relevantní zdroj informací)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Osobní dokumentace</li><li>▪ Rozhovor s respondentem</li><li>▪ Rozhovor s pracovníkem</li><li>▪ Pozorování</li></ul>

\* nehodící se škrtněte

**Způsob zpracování Záznamu z rozhovoru:**

- 1) Inspektor vede rozhovor s vylosovaným uživatelem – respondentem podle pokynů k vedení rozhovorů uvedených v metodice.
- 2) Inspektor vyplní nejprve údaje o respondentovi a zda byl přítomen referující pracovník, a označí zdroje informací, ze kterých v záznamu čerpal.
- 3) Zjištění z rozhovoru zaznamená do kolonky Zjištění. V záznamu lze uvádět přímé citace odpovědí respondenta nebo popis situace.
- 4) Záznam z rozhovoru s respondentem je jedním z podkladů pro vypracování bodového hodnocení důkazů do Formuláře č. 2c inspekční zprávy, inspekční list – Kvalita sociálních služeb.
- 5) Pokud v odůvodněných případech vede inspektor rozhovor s referujícím pracovníkem, запиše tuto skutečnost v kolonce Zjištění – uvede tam, co sdělil pracovník, event. co sdělil/jak reagoval respondent.

Popis prostředí, okolností rozhovoru, stavu respondenta apod.

Standard číslo	Požadavek	Kritéria	Zjištění
<b>Standard číslo 1</b>	Cíle a zásady poskytovaných služeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. zná cíle služby, kterou využívá, v čem ho služba může podpořit;</li> <li>▪ Může uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;</li> <li>▪ Resp. není vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním služby.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 2</b>	Ochrana práv uživatelů	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. zná svoje práva;</li> <li>▪ Ví, kde jsou jeho práva uvedena (název pravidel, metodiky);</li> <li>▪ Práva respondenta jsou v rámci poskytovaných služeb naplňována.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 3</b>	Jednání se zájemcem o službu	<p>Resp. byl před nástupem do služby informován o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ způsobu poskytování služeb;</li> <li>▪ právech, povinnostech a možnostech;</li> <li>▪ Informace byly srozumitelné a poskytnuté v dostatečném rozsahu;</li> <li>▪ Dostatečný prostor pro vyjádření očekávání a jeho osobních cílů.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 4</b>	Smlouva o poskytování služeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. má uzavřenou smlouvu;</li> <li>▪ Zná její obsah, rozumí mu;</li> <li>▪ Zná výši úhrady za službu;</li> <li>▪ Má smlouvu k dispozici a může průběžně kontrolovat naplňování jejích podmínek.</li> </ul>	

Standard číslo	Požadavek	Kritéria	Zjištění
<b>Standard číslo 5</b>	Individuální plánování průběhu sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. má cíl (přání), které mu služba pomáhá naplnit;</li> <li>▪ Má vypracovaný individuální plán;</li> <li>▪ Ví, kdo je jeho klíčovým pracovníkem;</li> <li>▪ Svě cíle(přání) může měnit;</li> <li>▪ Pravidelně je s pracovníkem vyhodnocuje.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 6</b>	Dokumentace o poskytování sociální služby	<p>Ví, jaké informace o něm služba shromažďuje;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ví, kde jsou uloženy a zda k nim má přístup;</li> <li>▪ Zná pravidla anonymní evidence;</li> <li>▪ Zná pravidla pro podávání a vyřizování stížností a rozumí jim;</li> <li>▪ Ví, jakou formou si může stěžovat;</li> <li>▪ Ví, na koho se může v případě stížnosti obrátit.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 7</b>	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pro podání a vyřizování stížnosti si může zvolit zástupce;</li> <li>▪ Ví o možnosti obrátit se na nezávislou instituci.</li> <li>▪ Může využívat veřejné služby a poskytovatel ho podporuje k zapojení do běžného života;</li> <li>▪ Při naplňování jeho osobního cíle (přání) mu poskytovatel zprostředkovává pomoc jiných odborníků a institucí;</li> <li>▪ Je podporován v kontaktech s rodinou a v dalších přírozených sociálních kontaktech.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 8</b>	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje		

Standard číslo	Požadavek	Kritéria	Zjištění
<b>Standard číslo 11</b>	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Služba je dostupná resp. v době, kdy ji potřebuje;</li> <li>▪ Služba je resp. místně dostupná, a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb;</li> <li>▪ Umístění služby chrání resp. před stigmatizací.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 13</b>	Prostředí a podmínky	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. může využívat všechny pomůcky a prostředky, které potřebuje k naplnění jeho osobního cíle;</li> <li>▪ Resp. vnímá prostředí jako důstojné, splňující hygienické podmínky.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 14</b>	Nouzové a havarijní situace	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ví, k jakým nouzovým a havarijním situacím může v souvislosti s využíváním služeb dojít;</li> <li>▪ Ví, jak se má v těchto situacích zachovat a na koho se má obrátit.</li> </ul>	
<b>Standard číslo 15</b>	Zvyšování kvality sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resp. ví, jakým způsobem poskytovatel zjišťuje jeho spokojenost s kvalitou služby, může se ke kvalitě služby vyjádřit;</li> <li>▪ Resp. je seznamován s výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů;</li> <li>▪ Ví, jak se změnila kvalita služby na základě stížnosti.</li> </ul>	

<b>Jméno inspektora:</b>	
<b>Podpis inspektora:</b>	
<b>Datum rozhovoru:</b>	
<b>Datum zpracování záznamu:</b>	

## Protokol o výběru respondentů Inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo:

### Účastníci výběru:

1. statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněna jednat za statutárního zástupce:
2. vedoucí inspekčního týmu:

**Aktuální počet všech osob, kterým je sociální služba poskytována:**  
(počet jednotlivců, kteří aktuálně pravidelně využívají služeb)

### Počet vybíraných respondentů:

### Způsob výběru respondentů:

- 1) Losování z aktuálního počtu osob
- 2) Losování z počtu osob, které předběžně souhlasily s rozhovorem  
Uveďte počet:
- 3) Jiný způsob výběru

Popis zvoleného způsobu výběru:

Důvod volby jiného způsobu výběru:

### Skupiny osob a počet vybraných respondentů:

První skupina:

Druhá skupina:

Třetí skupina:

V \_\_\_\_\_, dne

statutární zástupce/určená osoba,  
která je oprávněna jednat za  
statutárního zástupce

vedoucí inspekčního týmu

Jméno:

podpis

Jméno:

podpis

## Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo:

Podmínky registrace dle §§ 79 a 80 zák.č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů						
	Kontrolovaná oblast	Predložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
odst. 5i	Zakladatelské dokumenty;					
odst. 5i	Registrace podle zvláštních právních předpisů, popřípadě výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence podle zvl. právních předpisů;					
odst. 5a	Právnícká osoba - obchodní firmu nebo název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo a statutární orgán;					
odst. 5b	Fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, příjmení, místo trvalého nebo hlášeného pobytu a datum a místo narození;					
odst. 5c	Organizační složka státu nebo územní samosprávný celek, jehož jménem bude poskytovat sociální služby organizační složka územního samosprávného celku - její název, sídlo, identifikační číslo jejího zřizovatele, jméno, popřípadě jména, a příjmení vedoucího organizační složky;					
odst. 5e	Doklad o bezúhonnosti fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					
odst. 5f	Doklad nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby;					



Podmínky registrace dle §§ 79 a 80 zák.č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů						
	Kontrolovaná oblast	Predložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
odst. 5g	Rozhodnutí o schválení provozního (hygienicko epidemiologického) řádu vydané KHS;					
odst. 5h	Doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám;					
odst. 5j	Doklad, že nemá daňové nedoplatky a nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti;					
odst. 5k	Čestné prohlášení o skutečnostech, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnávací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku;					
odst. 5d	Dokumenty, z nichž je patrné: - druhy služeb, okruh osob, - popis realizace poskytování sociálních služeb, - popis personálního zajištění - časový rozsah poskytování sociálních služeb, - kapacita, - finanční rozvaha, - způsob zajištění zdravotní péče;					
§ 80	Pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou;					

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb dle §§ 88 a 89 zák.č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů						
	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraven o na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
K § 88a	Informační materiály pro veřejnost o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb;					
K § 88d	Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob;					
K § 88e	Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností;					
K § 88f	Individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnocení průběhu poskytování sociální služby za účasti osob;					
K § 88g	Evidence žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b);					
K § 88j	Smlouvy o poskytnutí sociální služby					
K § 89, odst.7	Evidence případů použití opatření omezujících pohyb osob					

Kvalita poskytovaných sociálních služeb						
St. číslo	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
1 a	Zveřejněné poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, okruh osob;					
2 a	Písemná pravidla - pro předcházení porušení zákl. lidských práv a svobod osob, - pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde;					
2 b	Písemně stanovené střety zájmů, včetně pravidel pro řešení těchto situací;					
2 c	Vnitřní pravidla pro přijímání darů;					
3 a	Pravidla, podle kterých jsou informováni zájemci;					
3 c	Písemná pravidla pro postup při odmítnutí zájemce;					
4 a	Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby;					
5 a	Pravidla pro individuální plánování;					
5 b	Pravidla pro vedení individuálních záznamů;					
6 a	Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace osob;					
6 b	Anonymní evidence (pokud je povinnost ji vést);					
7 a	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností;					
7 c	Písemné vyřízení stížností a evidence stížností;					
9 a	Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců;					

Kvalita poskytovaných sociálních služeb						
St. číslo	Kontrolovaná oblast	Předložen inspekčnímu týmu		Název dokumentu	Zasláno předem	Připraveno na místě
		ANO	NE		ANO/NE	ANO/NE
9 b	Organizační struktura;					
9 c	Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a FO, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem;					
9 d	Pravidla pro působení FO, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem při poskytování sociální služby;					
10 a	Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců;					
10 b	Program dalšího vzdělávání zaměstnanců;					
10 c	Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;					
10 d	Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;					
12	Soubor informací o poskytované sociální službě;					
14 a	Písemně definované nouzové a havarijní situace a postup při jejich řešení, vč. prokazatelného seznámení zaměstnanců;					
14 c	Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací;					
15 b	Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.					

Statutární zástupce/určená osoba, která je oprávněná jednat za statutárního zástupce, níže stvrzuje správnost údajů uvedených v tabulce.

V ..... dne .....

Jméno: .....

Podpis: .....

## 9.7 Příloha č. 7 Vodítka pro hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb č. 1, 2, a 5

### 1. Východiska

Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí legislativy závazné pro poskytovatele sociálních služeb a jejich naplňování je kontrolováno při inspekcích. Každé hodnocení je ovlivněno subjektivním vnímáním osoby, která hodnocení provádí. To je přirozený předpoklad, který by neměl být popírán. Současně je potřeba vzít v úvahu, že výsledky inspekcí budou poskytovateli brány jako vyhodnocení jejich dosavadní práce a budou očekávat, že hodnocení inspektorů budou seriózní, srovnatelná a odůvodněná. Předkládaná vodítka jsou jedním z prvků, kromě průběžného vzdělávání, dodržování metodiky, znalosti provázanosti a aplikace standardů kvality, které mohou inspektoři pro validitu svého hodnocení využít.

### 2. Způsob tvorby vodítek, autorský tým

První verze vodítek byla vytvořena v květnu r. 2007<sup>2</sup>. Tato verze byla pilotně ověřována v rámci 3. běhu kurzu Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb. Ověřování vodítek bylo velmi náročné, protože probíhalo v rámci školících inspekcí, nicméně v té době to byla jediná možnost, jak v praxi vodítka vyzkoušet. Výsledky pilotáže ukázaly, že formu vodítek je nutné celkově zjednodušit, redukovat jejich počet a zestručnit jejich znění<sup>3</sup>.

V listopadu 2007 byly vytvořeny 3 týmy pro tvorbu vodítek. Do těchto týmů byli přizváni inspektoři kvality sociálních služeb i lektori, kteří absolvovali vzdělávací program pro inspektory v různých fázích vývoje procesu hodnocení kvality sociálních služeb a také s různou mírou zkušeností v hodnocení. Autorské týmy jsou jmenovitě uvedeny u jednotlivých sad vodítek v následujících kapitolách.

Vodítka byla vytvářena pro 3 klíčové standardy:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Individuální plánování průběhu služby

Vodítka k jednotlivým kritériím standardů byla tvořena a vyjednáвана nejprve v autorských týmech, v lednu 2008 byl výsledek práce týmů prezentován na pracovním semináři, kterého se zúčastnilo dalších 20 inspektorů kvality sociálních služeb. Náměty účastníků semináře byly zapracovány a byla vyjednáвана finální verze vodítek.

Kromě toho byla finální verze vodítek podstoupena oponentuře 2 inspektorů kvality, kteří nebyli členy autorských týmů. Oponenti odpověděli kladně na otázky, zda byly dodrženy zásady srozumitelnosti, stručnosti, jednoduchosti a přiměřeného rozsahu vodítek. Autorské týmy se znovu zabývaly konkrétními návrhy oponentů k změnám ve formulaci vodítek.

V odůvodněných případech a pokud došlo ke shodě v týmu, byly tyto návrhy na změny přijaty a zapracovány do finální verze ze dne 27. 2. 2008.

<sup>2</sup> Viz Příloha č. 1 - 1. verze vodítek, červen 2007

<sup>3</sup> Viz Příloha č. 2 - Výsledky pilotáže vodítek, září 2007

### 3. Účel vodítek

Vodítka jsou určena v prvním plánu pro inspektory kvality sociálních služeb. Postihují možné aspekty kritérií standardů kvality a upozorňují na to, čeho je potřeba si všímat. Mohou sloužit inspektorům jako návod pro kladení otázek při rozhovorech a jako návod k tomu, jakou metodu mohou využít pro získání důkazů o plnění daného kritéria. Užívání vodítek není povinné. Vodítka by měla být využívána podle potřeby inspektorů, zejména vhodné je jejich využití ve sporných situacích, při neshodách týmu, k upřesnění názorové shody.

Vodítka by měla být přístupná i pro poskytovatele sociálních služeb. Poskytovatelé mají právo znát kritéria, podle kterých inspektoři jejich službu hodnotí. Poskytovatelům mohou vodítka být užitečná i pro pochopení podstaty jednotlivých kritérií standardů kvality.

Vodítka sama o sobě nejsou všespasitelná, nemohou nahrazovat základní znalosti a vědomosti inspektorů. Požadavek na stručnost a srozumitelnost vodítek neumožňuje vysvětlování základních pojmů - to je předmětem jiných metodických a výukových dokumentů, např. vzdělávací sylaby, Průvodce poskytovatele (včetně jeho očekávané aktualizace), odborné literatury.

### 4. Forma

Na základě doporučení, která vzešla z pilotního ověřování vodítek, jsou vytvořeny sady vodítek podle jednotlivých kritérií standardů kvality. Tyto sady budou součástí Metodiky inspekcí, respektive formuláře 2c a budou dostupná inspektorům v případě potřeby na rozkliknutí.

Autoři vodítek předpokládají, že forma vodítek se bude postupně dále vyvíjet. Předpokladem pro skutečně validní vodítka provázaná i na bodové hodnocení ve formuláři 2c je systematická pilotáž a vyhodnocování užitečnosti navržených vodítek v procesu samotných inspekcí. K další diskusi je také využívání vodítek jako povinná součást bodového hodnocení nebo pouze doporučený návod pro orientaci inspekčního týmu.

### 5. Struktura vodítek

Vodítka jsou členěna podle jednotlivých kritérií standardů. U každého vodítka je uvedena doporučená metoda, kterou lze při inspekci využít pro získání důkazů k posouzení naplňování daného kritéria. Legenda zkratk:

- U - rozhovor s uživateli
- P - rozhovor s pracovníky
- V - rozhovor s vedením poskytovatele
- D - studium dokumentace poskytovatele
- PO - pozorování

Provázanost jednotlivých standardů kvality je zdůrazněna odkazy, které jsou uvedeny u relevantních vodítek na konci textu v závorce.

## 6. Vodítka k hodnocení std. č. 1

Zpracovali: Ilona Holková, Jan Syrový, Jan Paleček, Jaroslava Sýkorová

Standard, kritérium		Vodítka
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 stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veřejný závazek, tedy: poslání, cíle, zásady a okruh osob, je s náležitostí (tj. se základními zásadami § 2), druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob) v souladu jako celek; soulad se neposuzuje zvlášť u každé jeho části.</li> <li>2. Všechny části veřejného závazku na sebe navazují, jsou spolu ve shodě, neodporují si a jsou srozumitelné pro veřejnost.</li> <li>3. Cíle jsou formulovány tak, že je možné vyhodnocovat jejich dosahování. (hodnotitelnost cílů lze ověřit při posuzování standardu 15a)</li> <li>4. Okruh osob je vymezen pozitivně i negativně (negativní vymezení viz st. 3c), vychází především z definice nepříznivé sociální situace podle § 3, písm. b. zákona 108.</li> <li>5. Vedoucí pracovníci jsou schopni vysvětlit, zda a jak je veřejný závazek v souladu s náležitostmi.</li> <li>6. To, jak uživatelé popisují svoje důvody pro využívání služby, je v souladu s veřejným závazkem. (Individuální potřeby možno ověřit i ve st. 5). (U)</li> <li>7. Dokumenty obsahující veřejný závazek jsou přístupné alespoň na dvou veřejnosti volně dostupných místech (např. na internetových stránkách a venkovní nástěnce). Způsob zveřejnění je takový, aby se informace dostaly k zájemcům o službu. (P)</li> </ol>
1b	Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pracovníci rozumějí způsobům, jak uživatelé vyjadřují svoji vůli, souhlas a nesouhlas; podporují je ve vyjadřování vlastní vůle a v rozhodování. Dovedou uvést příklady a popsat situace. (Důkazy viz také st. 3b, 5b.) (P, U, D)</li> <li>2. Pracovníci pracují s přiměřeným rizikem uživatelů (neuplatňují nepřiměřenou ochranu) dovedou uvést příklady a popsat situace. (Důkazy viz také st. 5b.) (P, U, D)</li> <li>3. Pracovníci vědí, jak postupovat, když se uživatel rozhodne jednat způsobem, který pracovník považuje za ohrožující pro uživatele nebo jeho okolí. (Důkazy mohou být ve st. 2b.) (P, V, U, D)</li> </ol>

<b>1b</b>		<p>4. Poskytovatel si je vědom situací, ve kterých nemůže uživatel uplatnit svoje vlastní rozhodnutí z důvodu personálních nebo prostorových podmínek. Není-li odstranění překážek v rozporu s jeho veřejným závazkem, činí kroky k nápravě. (V, P, U)</p> <p>5. Uživatelé mohou uplatňovat vlastní vůli a v rozhovorech potvrzují informace zjištěné z rozhovorů s pracovníky.(U, P)</p>
<b>1c</b>	<p>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;</p>	<p>1. Písemné pracovní postupy jsou v souladu se základními zásadami (§ 2 zák. 108). (D)</p> <p>2. Písemné postupy obsahují konkrétní návody, jak postupovat při poskytování služby. (D)</p> <p>3. Poskytovatel má písemně zpracovány postupy vyžadované standardy kvality sociálních služeb. (To ale neznamená, že struktura postupů musí kopírovat standardy.) (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poslání, cíle, zásady, okruh osob (1a),</li> <li>- pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení práv a svobod uživatelů, a pro postup, pokud k porušení těchto práv uživatelů dojde (2a),</li> <li>- pravidla pro střety zájmů poskytovatele a uživatelů (2b),</li> <li>- pravidla pro přijímání darů (2c),</li> <li>- pravidla informování zájemců o službu (3a),</li> <li>- pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu (3c),</li> <li>- pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby (4a),</li> <li>- pravidla pro plánování a přehodnocování procesu poskytování služby (5a),</li> <li>- pravidla pro dokumentaci o uživatelích včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace (6a),</li> <li>- pravidla pro podávání a vyřizování stížností (7a),</li> <li>- struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců (9a),</li> <li>- vnitřní organizační struktura (9b),</li> <li>- pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a dalších osob (9c),</li> <li>- pravidla pro působení fyzických osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, (9d),</li> <li>- postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců (10a),</li> </ul>



<p><b>1c</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- program dalšího vzdělávání zaměstnanců (10b),</li> <li>- systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě (10c),</li> <li>- systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců (10d),</li> <li>- nouzové a havarijní situace, postup při jejich řešení (14a),</li> <li>- pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů (15b).</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pokud to specifika dané služby vyžadují, poskytovatel má zpracovány písemné postupy nad rámec uvedeného seznamu. (PO, P, V, U)</li> <li>5. Pracovníci znají veřejný závazek a chápou jeho souvislost s pracovními postupy (slovem „znají“ ani zde, ani nikde jinde níže není míněno „znají nazpaměť“). (P)</li> <li>6. Pracovní postupy jsou psány srozumitelně, jednoduše, jazykem pracovníků a pro pracovníky (nikoliv pro inspektory). Lze dle nich postupovat, aniž by k nim byl nutný vysvětlující ústní komentář. (D, P, PO)</li> <li>7. Pracovníci znají aktuálně platnou verzi pracovních postupů. (D, P)</li> <li>8. V praxi uplatňované postupy jsou shodné s písemnými postupy. (D, PO, P, U)</li> </ol>
<p><b>1d</b></p>	<p>Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pravidla mohou, ale nemusí existovat v písemné formě. (D, P, V)</li> <li>2. Pracovníci (včetně vedoucích pracovníků) vědí o situacích, v nichž by služba mohla vyvolávat předsudky a negativní hodnocení uživatelů jak u pracovníků samotných, tak u veřejnosti. (Znají i ty situace, o kterých se inspektoři dozvědí z rozhovorů s uživateli nebo pozorováním.) (U, P, V, PO)</li> <li>3. Pracovníci (včetně vedoucích pracovníků) vědí, jak v takových situacích jednat a jak jim předcházet, a podle toho postupují. (U, P, V, PO)</li> </ol>

## 7. Vodítka k hodnocení std. č. 2

Zpracovali: Ilona Čtvrtníková, Tereza Kloučková, Jaromír Licek, Milena Tomášková

Standard, kritérium	Vodítka
<p><b>2a</b></p> <p>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;</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pracovníci znají práva osob, při poskytování služby je respektují a naplňují, znají rizika jejich možného porušení v rámci služby. (P, U)</li> <li>2. Písemný dokument obsahuje takové oblasti možného porušování práv, které jsou relevantní k podmínkám dané služby. (D)</li> <li>3. Při identifikaci situací možného porušení práv si je poskytovatel vědom a vychází z: <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuální situace uživatele</li> <li>- míry závislosti uživatelů na službě</li> <li>- délky poskytování služby</li> <li>- druhu poskytované sociální služby,</li> <li>- umístění služby, vybavení, prostor, personálního zabezpečení aj.</li> <li>- jednotlivých časových úseků dne, průběhu a způsobu poskytování služby</li> <li>- praxe služby, užitých metod, zkušeností pracovníků, uživatelů, rodinných příslušníků či známých a jiných zdrojů</li> </ul> (D, V, P) </li> <li>4. Pravidla obsahují příklady vhodných postupů v konkrétních situacích, které zamezují porušení práva uživatele. (D)</li> <li>5. Pracovníci se podíleli na vytváření nebo aktualizaci pravidel a využívají příklady dobré praxe. (P)</li> <li>6. Postup pro řešení situací, kdy dochází k porušování práv, je v souladu s ostatními vnitřními předpisy služby; z dokumentace je patrné, že je stanovena odpovědnost jednotlivých pracovníků za řešení vzniklých situací, a jsou jasně stanoveny sankce, které odpovídají vážnosti situace a míře porušení práv. (D)</li> <li>7. Existuje důkaz, že poskytovatel vyhodnocuje vzniklé situace porušení práv a svobod. Získané zkušenosti využívá k přijetí systémových opatření, která dalšímu porušení zamezují nebo jej minimalizují“ (možné důkazy rovněž u kritéria 15a). (D, P, V)</li> <li>8. Pracovníci podporují uživatele v uplatňování jejich práv. (P, U, PO)</li> <li>9. Pracovníci dokáží uvést konkrétní příklady ze své praxe. (P)</li> </ol>

<b>2a</b>		<p>10. Uživatelé jsou srozumitelně informováni o svých právech. (D, U, P, PO)</p> <p>11. Uživatel si je vědom svých práv a svobod v běžných denních situacích a v rozhovoru potvrzuje partnerský přístup pracovníků i to, že služba jeho práva respektuje. (U)</p>
<b>2b</b>	<p>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;</p>	<p>1. Poskytovatel při identifikaci a popisu situací možného střetu zájmů vychází ze své praxe poskytování služby a zohledňuje přitom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- míru závislosti klienta,</li> <li>- právní postavení uživatele z hlediska možnosti uplatnit svá práva,</li> <li>- cíl služby,</li> <li>- délku poskytování služby,</li> <li>- možnost volby/nabídky obdobných služeb v daném regionu,</li> <li>- rozsah poskytované služby,</li> <li>- zajištění provozu služby (personální zajištění, provozní doba, kapacita služby a její prostorové uspořádání a technické vybavení, publicita a způsob informování veřejnosti).</li> </ul> <p>(D, V, P, U, PO)</p> <p>2. Existuje důkaz, že poskytovatel vyhodnocuje vzniklé situace střetů zájmů a získané zkušenosti uplatňuje v další praxi služby. (V, P, D)</p> <p>3. Dodržování pravidel systematicky kontroluje. (V, P, D)</p> <p>4. Pracovníci rozumí pojmu střet zájmů a jsou schopni situace střetu zájmů rozpoznat v průběhu poskytování služby a jsou schopni uvést příklady ze své praxe. (P, U, PO)</p> <p>5. Pracovníci znají pravidla pro řešení střetových situací a vědí, jak v jednotlivých situacích postupovat, nebo kde je postup popsán; podle pravidel postupují. (P, U, PO)</p> <p>6. Písemná pravidla pro řešení střetových situací mezi poskytovatelem a osobami, kterým poskytuje sociální službu jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- návodná a srozumitelná – obsahují konkrétní postupy řešení jednotlivých situací,</li> <li>- pracovníci jsou s nimi seznamováni a jsou pro ně závazná a podíleli se na jejich tvorbě a aktualizaci</li> <li>- jsou v souladu s ostatními metodickými postupy a platnou legislativou</li> <li>- jsou zveřejněná, aktuální a všem pracovníkům k dispozici</li> </ul>

<b>2b</b>		<p>(D, V, P, PO)</p> <p>7. Uživatelé, popřípadě rodinní příslušníci, jsou s možnými střety zájmů seznamováni v podobě, která je pro ně srozumitelná a vědí, jak uplatnit své právo v případě vzniklé situace (vazba rovněž na standardy č. 3, 4, kritérium 7b). (U, PO)</p>
<b>2c</b>	<p>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</p>	<p>1. Písemně zpracovaná pravidla pro přijímání darů obsahují:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pravidla a postup pro přijímání darů od fyzických osob a právnických osob finanční a materiální povahy (sponzorské dary) a dědictví, a to jak přijímání darů poskytovatelem, tak pracovníky poskytovatele,</li> <li>- pravidla, ze kterých vyplývá, co lze a nelze přijmout a co je tudíž považováno např. za dar či pozornost.</li> <li>- kompetence pracovníků přijímat dary a jasný postup pro pracovníka i pro uživatele, jak v daných případech při přijímání daru postupovat.</li> <li>- pravidla zohledňují specifika cílové skupiny, účel služby, míru závislosti uživatelů atd. a jsou v souladu s pravidly ke standardu 2a, 2b a s dobrými mravy.</li> </ul> <p>(D)</p> <p>2. Pravidla jsou v souladu s posláním organizace. (D)</p> <p>3. Dodržování pravidel je pravidelně sledováno a vyhodnocováno a nedodržení pravidel je postiženo v sankčním systému poskytovatele. (D, V, P)</p> <p>4. S pravidly jsou pracovníci seznamováni, mají je k dispozici, znají je a postupují podle nich. (P, V, D, PO)</p> <p>5. Pravidla jsou zveřejněna a uživatelé jsou s nimi seznamováni (PO, U)</p>

## 8. Vodítka k hodnocení std. č. 5

Návrh zpracovaly: Anna Kotoučová, Milena Tomášková, Hana Urbanová

	Standard, kritérium	Vodítka
5a	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;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vnitřní pravidla obsahují konkrétní, praktický a srozumitelný návod pro plánování a přehodnocování. (D, P)</li> <li>2. Pravidla pro plánování zohledňují specifika druhu poskytované sociální služby. (D)</li> <li>3. Pravidla jsou v souladu s posláním, cíli, okruhem osob, zásadami poskytované služby. (D)</li> <li>4. Podle pravidel je možné plánovat a přehodnocovat poskytování služby se všemi uživateli; v tomto procesu nejsou opomenuti uživatelé např. s výrazným omezením v komunikaci, s omezenými rozumovými schopnostmi nebo nízkou motivací pro zapojení se do tohoto procesu. (D)</li> <li>5. Pracovníci v přímé práci s uživateli popisují postupy, které uplatňují při plánování a přehodnocování, v souladu s vnitřními pravidly. (P)</li> <li>6. Pracovníci rozumějí důvodům, obsahu a cílům plánování sociální služby. ( P, V)</li> <li>7. Z dokumentace uživatelů je zřejmé, že je plánováno dosažení osobních cílů, které byly vyjednány v průběhu jednání se zájemcem o službu, v procesu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a v průběhu poskytování sociální služby. (D, U, P)</li> </ol>
5b	Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pracovníci popisují, jak společně s konkrétními uživateli plánují poskytování služby. (P)</li> <li>2. Individuální plán zahrnuje postupy, které povedou k naplnění osobního cíle. (D)</li> <li>3. Plány obsahují osobní cíle vyjednané s uživateli. (D, P, U)</li> <li>4. Východiskem pro vyjednání osobních cílů a způsobu poskytování služby jsou přání, potřeby, zvyky, rituály, vlastní prostředí uživatelů. (D, P, U)</li> <li>5. Osobní cíle neopomíjejí naplňování především základních životních potřeb uživatelů, zejména těch, kteří jsou na poskytované službě nejvíce závislí. (D, PO, U, P)</li> <li>6. Pracovníci při plánování respektují volbu uživatelů (dále viz vodítka ke kritériu 1b) (D, U, P)</li> <li>7. Míra poskytované podpory odpovídá možnostem a</li> </ol>

5b		<p>schopnosti uživatelů a základním zásadám zákona. (D, U, P)</p> <p>8. Osobní cíle uživatelů jsou v souladu s posláním, cíli služby a základními zásadami, dle § 2, zákona o sociálních službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rozsah a forma pomoci a podpory musí zachovávat lidskou důstojnost osob;</li> <li>- pomoc musí: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vycházet z individuálně určených potřeb osob,</li> <li>▪ působit na uživatele aktivně,</li> <li>▪ podporovat rozvoj jejich samostatnosti,</li> <li>▪ motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace,</li> <li>▪ posilovat jejich sociální začleňování;</li> </ul> </li> </ul> <p>(D)</p> <p>9. Osobní cíle jsou vyhodnotitelné, nejsou formální. (D, P, U)</p> <p>10. Účast uživatele na plánování je prokazatelná. (D, U, P)</p> <p>11. Pokud plán není zaznamenáván písemně, lze předložit záznam pracovníka o sjednaném postupu. (P, D)</p>
5c	Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	<p>1. Pracovníci dokáží u kteréhokoliv uživatele popsat, jak společně (s ním) hodnotí naplňování cílů. (P, U, D)</p> <p>2. S ohledem na osobní cíl je stanoven termín jeho hodnocení. (D, P, U)</p> <p>3. Výstupy hodnocení ovlivňují další plán poskytování služby. (D, P, U)</p> <p>4. Plán je měněn i před sjednaným termínem, pokud dojde ke změně potřeb, přání, situace uživatele. (D, P, U)</p> <p>5. Uživatelé se aktivně účastní vyhodnocování (např. znají účel, termín plánovaného přehodnocování, v plánech jsou uvedené jejich citace...). (U, D)</p>
5d	Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	<p>1. Poskytovatel uplatňuje systém určování, změny a zastupitelnosti „klíčových pracovníků“. (V, P, U)</p> <p>2. Pracovníci vědí, komu jsou „klíčovým pracovníkem“. (P)</p> <p>3. Pracovníci znají kompetence, pravomoci a povinnosti „klíčových pracovníků“, mezi něž patří především plánování a vyhodnocování naplňování osobních cílů. (P)</p> <p>4. Uživatelé znají svého „klíčového pracovníka“, vědí, v čem jim může pomoci, v čem spočívá jeho role a jak může dojít k jeho změně. (U)</p>

<p><b>5e</b></p>	<p>Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existuje systém získávání a předávání informací, které jsou svým obsahem potřebné a relevantní pro poskytování služby. (D, P, V)</li> <li>2. Pracovníci znají a uplatňují systém získávání a předávání informací; systém popisují shodně. (P)</li> <li>3. Pracovníci popisují, jak získané informace využívají při poskytování služby uživateli. (P)</li> </ol>
------------------	--	---

## **9.8 Příloha č. 8 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 před-sudků, 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 nesklouzává 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).

## **7. Vztah k zadavateli inspekce**

Inspektor

- > nepodléhá žádným tlakům, které by mohly vést k ovlivnění výsledku inspekce
- > nepřijme takové zadání na inspekci, které je v rozporu s posláním inspektora či tímto kodexem
- > je povinen informovat zadavatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh a výstupy inspekce

## **8. Týmová spolupráce - profesní vztahy**

Inspektor:

- > Vždy respektuje potřeby a odpovědnost ostatních kolegů.
- > Je loajální k ostatním kolegům.
- > V případě neetického neprofesionálního či nelegálního jednání je povinen osobně na tuto skutečnost upozornit kolegu, který se tohoto jednání dopustil. V případě, že nedojde k nápravě tohoto jednání, je povinen o této skutečnosti informovat MPSV / kraje / správce registru inspektorů kvality sociálních služeb či profesní organizaci.
- > Nepřenáší osobní vztahy do práce v týmu.
- > Účastní se aktivně práce týmu.
- > Dodržuje roli, kterou má v týmu stanovenou.

## 9. Použité prameny:

- > Etický kodex sociálních pracovníků České republiky  
(<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>)
- > Etický kodex AUDITORŮ Komora auditorů ČR,  
([http://www.kacr.cz/dokumenty/et\\_kodex.htm](http://www.kacr.cz/dokumenty/et_kodex.htm))
- > Etický kodex interního auditora orgánu veřejné správy  
([http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/verspr\\_kontrola\\_8547.html](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/verspr_kontrola_8547.html))
- > Code of Ethics of the National Association of Social Workers- US  
(<http://www.naswdc.org/>)
- > Etický kodex pro sociální práci (British Association of Social Workers, překlad MPSV, Bannock v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, 2001-2003  
(<http://www.basw.co.uk/>)
- > Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001-2003)
- > Etický kodex pracovníka ve sdružení Fokus Praha
- > MPSV, Standardy kvality sociálních služeb, MPSV, Praha: 2002.
- > MPSV, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele, MPSV, Praha: 2003.
- > A další profesní kodexy volně dostupné na internetu

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem EU a státním rozpočtem ČR

