

Zpráva o činnosti odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb

**oddělení inspekce sociálních služeb
za rok 2022**

Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb (O22)	3
1.1. Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)	4
1.2. Oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava (242) ...	5
1.3. Oddělení inspekce sociálních služeb Hradec Králové a Pardubice (243) ...	5
1.4. Oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava (244)	5
1.5. Oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň (245)	5
1.6. Oddělení inspekce sociálních služeb Liberec a Ústí nad Labem (246)	5
1.7. Oddělení inspekce sociálních služeb Brno a Zlín (247)	5
2. Statistické údaje odboru za rok 2022	7
2.1. Základní údaje o provádění inspekci poskytování sociálních služeb	7
2.1.1. Počty provedených inspekci poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách	11
2.1.2. Počty provedených inspekci poskytování sociálních služeb dle rozsahu	12
2.2. Hodnocení vykonaných inspekci poskytování sociálních služeb	15
2.2.1. Naplňování požadavků povinností poskytovatele	16
2.2.2. Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb	18
2.3. Proces vyřizování námitek	22
2.4. Vedení správního řízení	24
2.5. Vyřizování stížností	25
2.6. Předání a postoupení podnětů a stížností jinému orgánu a instituci	28

1. Charakteristika činnosti odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb (O22)

Na základě systemizace v rámci MPSV provedené k 1. 1. 2022 byl zrušen odbor inspekce sociálních služeb (O24) a zaměstnanci odboru byli včleněni do odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb (O22).

Stávající ředitelka odboru O24 ukončila výkon služby na Ministerstvu práce a sociálních věcí z důvodu odchodu do důchodu a pozici představeného pro oddělení inspekce sociálních služeb vykonává v roce 2022 pověřený ředitel O22.

Podle Služebního předpisu státního tajemníka č. 1/2022 Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí se odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb člení na oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy; oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava; oddělení inspekce sociálních služeb Hradec Králové a Pardubice; oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava; oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň; oddělení inspekce sociálních služeb Liberec a Ústí nad Labem a oddělení inspekce sociálních služeb Brno a Zlín.

Odbor má přiděleno 57 služebních míst.

Do plného počtu zaměstnanců plánovaných a potřebných k výkonu služebních povinností v roce 2022 odboru chybělo průběžně v průběhu roku 2022 11 činných zaměstnanců.

1. 1 Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)

Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy tvoří vedoucí oddělení, metodik inspekcí sociálních služeb a zaměstnanci pobočky Praha a pobočky střední Čechy.

V roce 2022 byla práce oddělení výhradně specializována na provádění inspekcí poskytování sociálních služeb a jeho hlavní náplň, tj. činnosti v oblasti výkonu agendy odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb, zajištění koordinace a metodické činnosti v oblasti výkonu inspekce poskytování sociálních služeb oddělením, které v rámci odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb zajišťují výkon inspekce poskytování sociálních služeb, byla delegována zastupujícím ředitelem odboru na všechna oddělení inspekcí sociálních služeb.

K dalším činnostem oddělení patřilo provádění metodické činnosti vůči poskytovatelům sociálních služeb v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a konzultační činnost vůči veřejnosti v rámci pravidelných střeďečních konzultačních hodin MPSV určených k zodpovídání dotazů fyzicky přítomným osobám z řad veřejnosti.

Současně zaměstnanci oddělení spolupracovali při tvorbě legislativních norem v oblasti poskytování sociálních služeb s ostatními úseky ministerstva nebo dalšími institucemi.

Další oblastí bylo vedení agendy kontrol uhrazených pokut ve spolupráci s Celním úřadem pro hlavní město Prahu.

I nadále v roce 2022 zajišťovalo spolupráci odboru s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

Hlavní náplní oddělení inspekce hl. město Praha a střední Čechy bylo vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb na základě přijatých podnětů a stížností, vedení řízení o přestupku, vytváření podkladu pro plán inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné

zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava (242)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček České Budějovice a Jihlava.

1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb Hradec Králové a Pardubice (243)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Hradec Králové a Pardubice.

1. 4. Oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava (244)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Olomouc a Ostrava.

1. 5. Oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň (245)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Karlovy Vary a Plzeň.

1. 6. Oddělení inspekce sociálních služeb Liberec a Ústí nad Labem (246)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Liberec a Ústí nad Labem.

1. 7. Oddělení inspekce sociálních služeb Brno a Zlín (247)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Brno a Zlín.

Hlavní náplní všech výše uvedených oddělení č. 242 - 247 je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekcí či v plném rozsahu, vedení řízení o přestupku, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekcí a plán inspekcí na

období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracování půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušná oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťují spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

2. Statistické údaje odboru za rok 2022

2. 1 Základní údaje o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb

Předmětem provádění inspekcí poskytování sociálních služeb je:

- 1) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených výčtem v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách, včetně posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 zákona o sociálních službách.
- 2) Kvalita poskytovaných sociálních služeb v přímé souvislosti s naplňováním standardů kvality poskytování sociálních služeb dle § 99 zákona o sociálních službách, kdy standardy kvality poskytování sociálních služeb definuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- 3) Plnění povinnosti vést evidenci osob, které projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby podle § 91c zákona o sociálních službách.

Inspekce poskytování sociálních služeb probíhají stále jako neohlášené, což je účinné nastavení, protože přímý vstup inspekčního týmu do reality poskytování sociální služby bez předchozího ohlášení podá nezkreslený obraz o přímé práci s klienty sociální služby, profesionalitě způsobu poskytování sociální služby a hlavně o každodenním naplňování požadavků zákona o sociálních službách v oblasti kvality poskytování pomoci a podpory v oblastech základních činností, odpovídajících druhu sociální služby a jednotlivým klientům sociální služby.

Vedoucí inspekčního týmu musí být státním zaměstnancem zařazeným k výkonu služby, **členy inspekčního týmu** mohou být další zaměstnanci MPSV a dále dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách specializovaní odborníci (přizvané osoby).

Institut **přizvané osoby** nebyl v roce 2022 využíván.

V roce 2022 bylo odborem provedeno **140 inspekcí poskytování sociálních služeb**.

Počty provedených inspekcí velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček, kdy se dlouhodobě nedaří zajistit odpovídající personální obsazení systemizovaných míst, které jsou na jednotlivých pobočkách vytvořeny.

V roce 2022 vykonávalo službu v:

- oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241) z 9 přidělených systemizovaných míst po celý rok 7 zaměstnanců (a z toho ještě 1 kolegyně spolupracovala s jiným odborem v rámci přípravy na její působení na tomto odboru)
- oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava (242) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 7 zaměstnanců
- oddělení inspekce sociálních služeb Hradec Králové a Pardubice (243) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 5 zaměstnanců
- oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava (244) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 8 zaměstnanců
- oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň (245) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 4 zaměstnanci
- oddělení inspekce sociálních služeb Liberec a Ústí nad Labem (246) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 5 zaměstnanců
- oddělení inspekce sociálních služeb Brno a Zlín (247) z 8 přidělených systemizovaných míst po celý rok 5 zaměstnanců.

Několik výběrových řízení v roce 2022 proběhlo, ovšem do výběrových řízení se stále v převážné míře hlásí zájemci, které mají jinou odbornost (byť VŠ vzdělání) – předpokládají, že se jedná o formální výkon kontroly, nemají praxi v sociálních službách ani povědomí o procesu jejich poskytování.

Ve složení a počtu zájemců o pozici inspektora hraje nezanedbatelnou roli výše finančního ohodnocení, kdy převážná většina inspektorů je zařazena do 11. platové třídy s osobním příplatkem, který se pohybuje v průměru okolo 5 000 Kč.

Výše služebního platu je tak cca ve výši 2/3 platu zaměstnance s vysokoškolským vzděláním v sociálních službách, a proto i někteří inspektoři z těchto důvodů odcházejí zpět do sociálních služeb.

V roce 2022 bylo odboru sociálních věcí a inspekce sociálních služeb přiděleno 57 systemizovaných míst určených pro výkon inspekce a obsazeno jich bylo pouze 41.

V roce 2022 chybělo průběžně 16 zaměstnanců, byť se v druhé polovině roku 2022 podařilo obsadit dalších 5 míst a v prosinci 2022 vykonávalo službu 46 inspektorů sociálních služeb.

Název pobočky	Počet inspekcí	Počet činných zaměstnanců
Ostrava	13	4
Praha a Střední Čechy	15	8 (z toho 1 v 1. ½ roku a 1 ve 2. ½ roku a 1 se trvale připravoval na výkon služby v jiném odboru)
Pardubice	10	4 (z toho 1 ve 2. ½ roku)
Ústí nad Labem	12	3 (z toho 1 ve 2. ½ roku)
Liberec	9	3 (z toho 1 ve 2. ½ roku)
Zlín	11	2
České Budějovice	19	4
Brno	10	3 (z toho 1 v 1. ½ roku)
Olomouc	12	4
Plzeň	11	3 (z toho 1 v 1. ½ roku)
Hradec Králové	7	4 (z toho 2 ve 2. ½ roku)
Jihlava	11	3
Karlovy Vary	2	1

Uvedené počty provedených inspekcí u jednotlivých poboček jsou pouze orientační vzhledem k faktu, že z důvodu nedostatku zaměstnanců na některých pobočkách v takovém počtu, aby mohli pouze „vlastními silami“ zajistit výkon inspekce, docházelo

k úzké spolupráci mezi jednotlivými zaměstnanci poboček – počet uvedených inspekcí se řídí dle působiště osoby vedoucího inspekčního týmu.

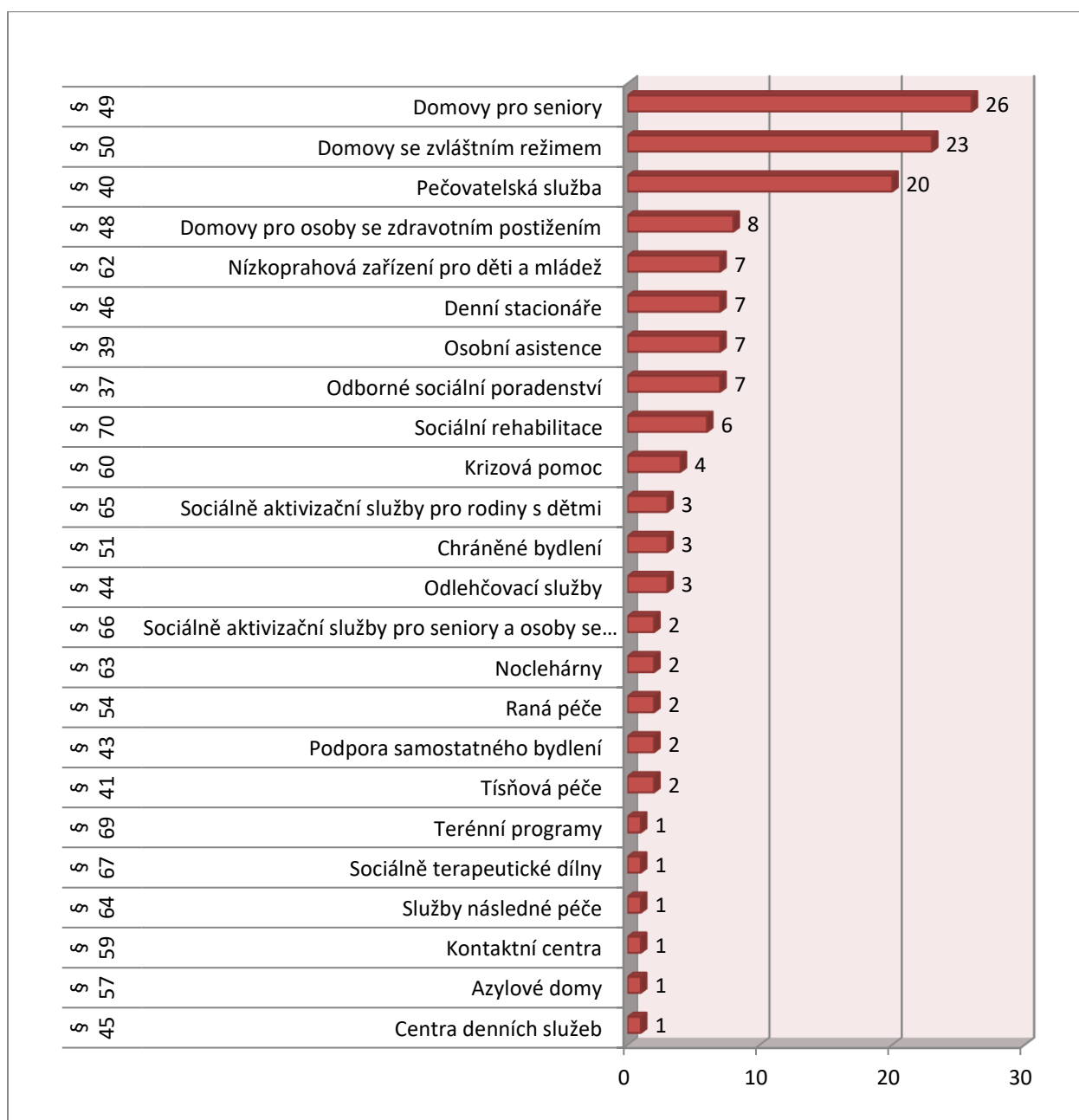
Počty uvedených inspekcí nejsou tedy indikátorem pracovního nasazení zaměstnanců jednotlivých poboček a nevypovídají o efektivitě výkonu služby v republikovém srovnání.

Současně je třeba v rámci objektivitu konstatovat, že na pobočkách Hradec Králové, Brno, Olomouc, Jihlava, Karlovy Vary, Ústí nad Labem a Praha/stř. Čechy pracují vedoucí jednotlivých oddělení, kteří si v rámci své služební náplně musí plnit i úkoly spojené s pozicí vedoucího oddělení (administrativně provozní úkoly, porady vedení, kontrolní činnost a podpora svých kolegů), tudíž v rámci stanovení plánu inspekcí se stávali členy inspekčních týmů pouze v 60 %.

Zaměstnanci oddělení inspekcí sociálních služeb se v roce 2022 též aktivně zapojili do zajištění pomoci osobám postiženým válkou na Ukrajině.

V letních měsících byli někteří inspektoři průřezově celou republikou na základě dobrovolnosti až na 60 dní přeloženi k výkonu služby za účelem pomoci při administraci žádostí o humanitární dávku osobám z Ukrajiny postižených válkou na Ukrajině a žádostí o příspěvek pro solidární domácnost kolegům na Úřadu práce ČR.

2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách



Nejvíce inspekcí poskytování sociálních služeb v roce 2022 bylo uskutečněno v **Domovech pro seniory (26 inspekci)**.

Vysoké zastoupení mají i některé další služby sociální péče - **Domovy se zvláštním režimem (23 inspekci)** a **Pečovatelská služba (20 inspekci)**.

Vysoká čísla frekvence provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v uvedených sociálních službách jsou způsobena vysokým počtem podnětů a stížností, které přicházejí právě na tyto druhy sociálních služeb.

Dále bylo provedeno např. v **Domovech pro osoby se zdravotním postižením (8 inspekci)** a v **Osobní asistenci (7 inspekci)**.

2. 1. 2 Počty provedených inspekci poskytování sociálních služeb dle rozsahu

Inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu

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

V roce 2022 byly provedeny **2 inspekce** poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, kdy zaměstnanci pobočky vyhodnotili potřebu provedení inspekci v plném rozsahu vzhledem k obsahu podnětu.

Na základě zjištění z těchto dvou inspekci došlo k předání podnětu příslušnému krajskému úřadu k provedení kontroly registračních podmínek.

- 1 sociální služba (osobní asistence) ukončila svou činnost v rámci působení v oblasti sociálních služeb a přešla na komerční bázi
- 1 sociální služba (domov pro seniory) byla po kontrole krajského úřadu z moci úřední zrušena (klientům bylo samozřejmě předem zajištěno návazné poskytování sociální služby u jiných poskytovatelů).

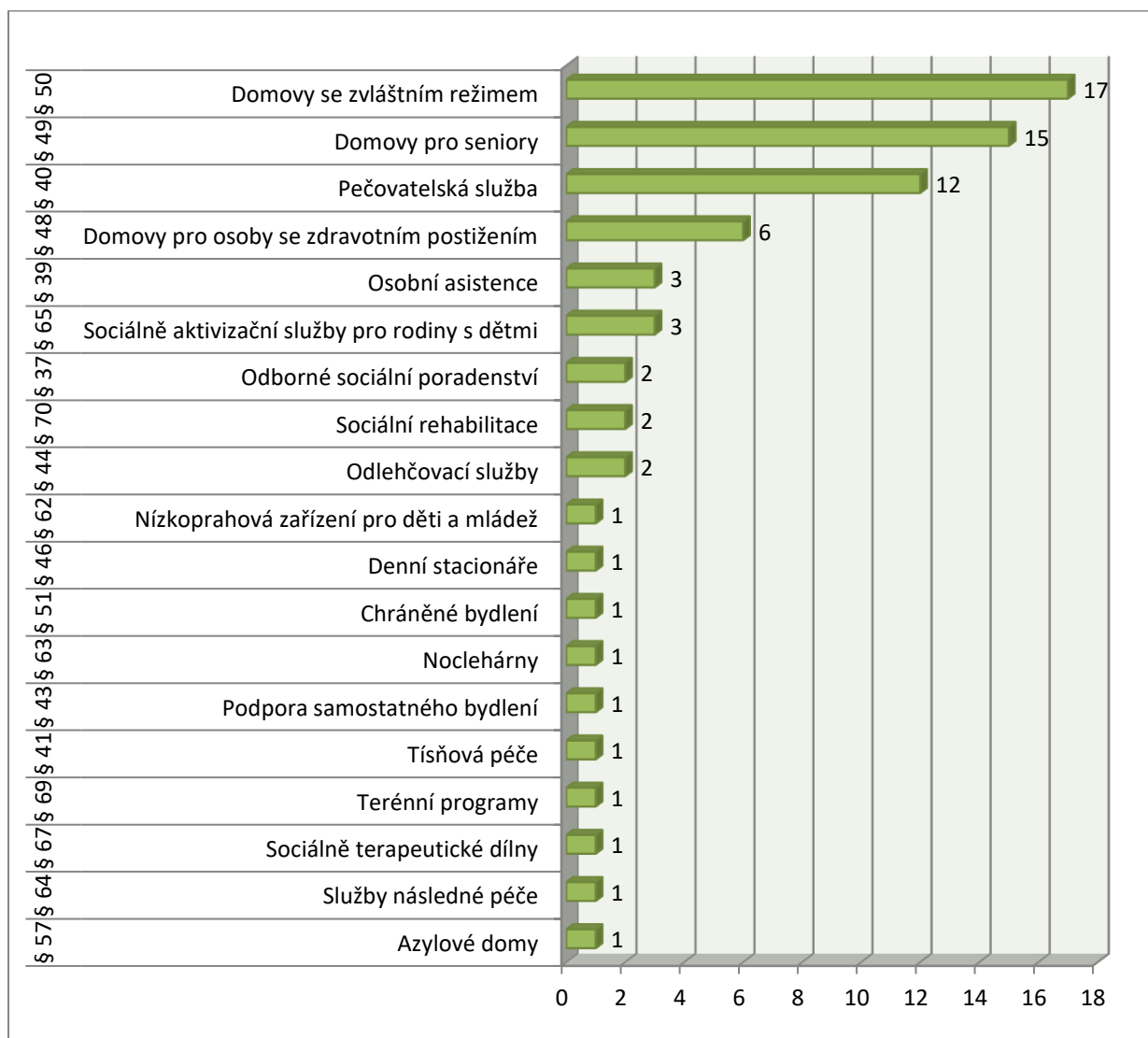
Základní inspekce poskytování sociálních služeb

Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly, tento rozsah určuje MPSV.

Místní šetření u základní inspekce trvá 2–3 dny v závislosti na velikosti sociální služby.

V roce 2022 bylo provedeno **137 základních inspekci** poskytování sociálních služeb.

Z uvedeného počtu se v **72 případech** jednalo o inspekce na základě podnětu/stížnosti.



Následná inspekce poskytování sociálních služeb

Následná inspekce je **kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.**

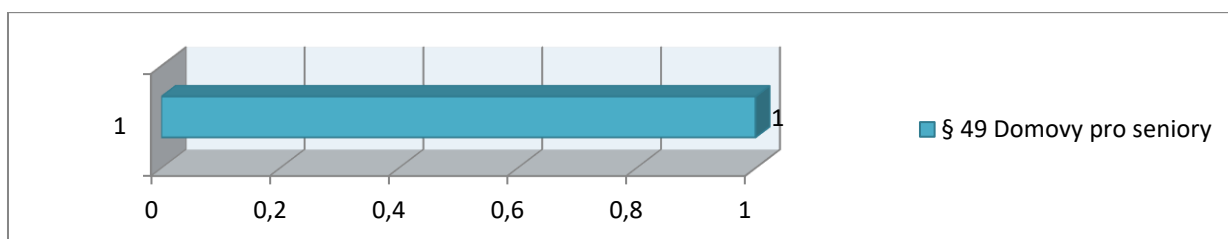
V souladu s ustanovením § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách je zahájena po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření poskytovatelem sociálních služeb kontrolnímu orgánu. Poskytovateli odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb zasílá před místním šetřením „Oznámení o zahájení inspekce poskytování sociálních služeb“. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložená opatření.

Místní šetření u následné inspekce trvá většinou 2 dny.

V roce 2022 byla provedena **1 následná inspekce poskytování sociálních služeb na základě podnětu/stížnosti**, a to v sociální službě Domovy pro seniory.

- Obsah stížnosti bylo možno prošetřit v rámci zjišťování naplnění požadavku odstranění nedostatků popsaných v původním protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

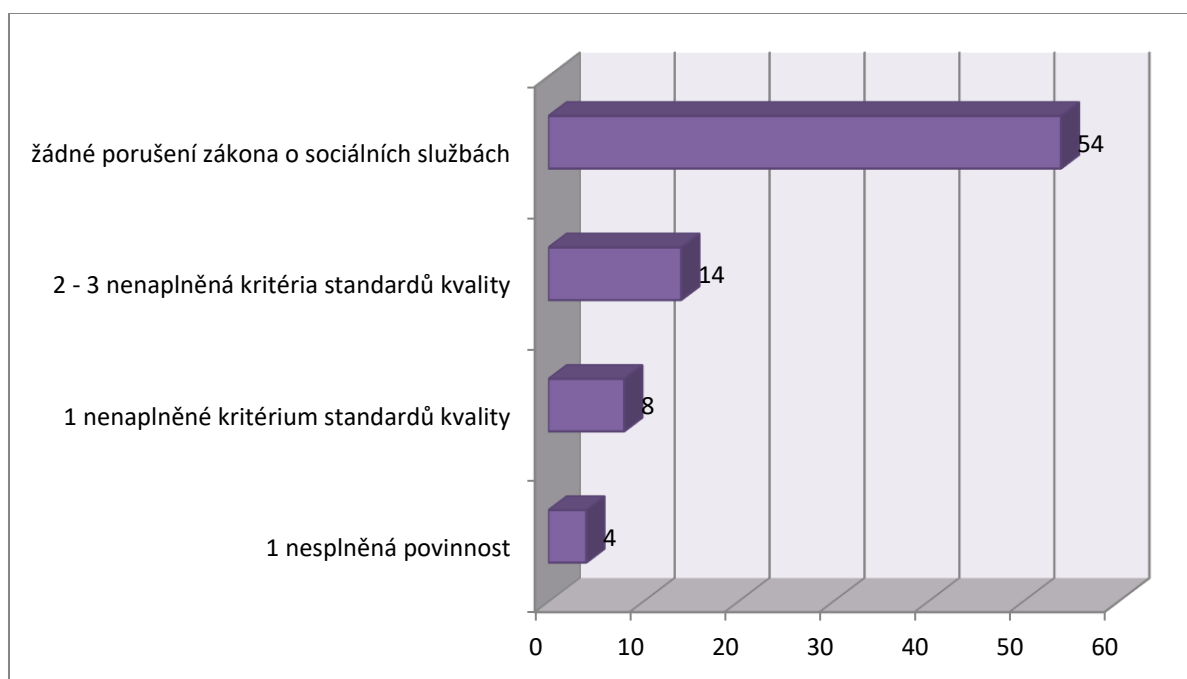
Procesem místního šetření bylo zjištěno, že stížnost byla částečně důvodná a současně byl zjištěn fakt, že poskytovatel nesplnil ze 48 % uložená opatření k odstranění nedostatků. S poskytovatelem bylo následně zahájeno správní řízení, ve kterém je možno uložit pokutu až do výše 50 000 Kč.



2. 2 Hodnocení vykonaných inspekcí poskytování sociálních služeb

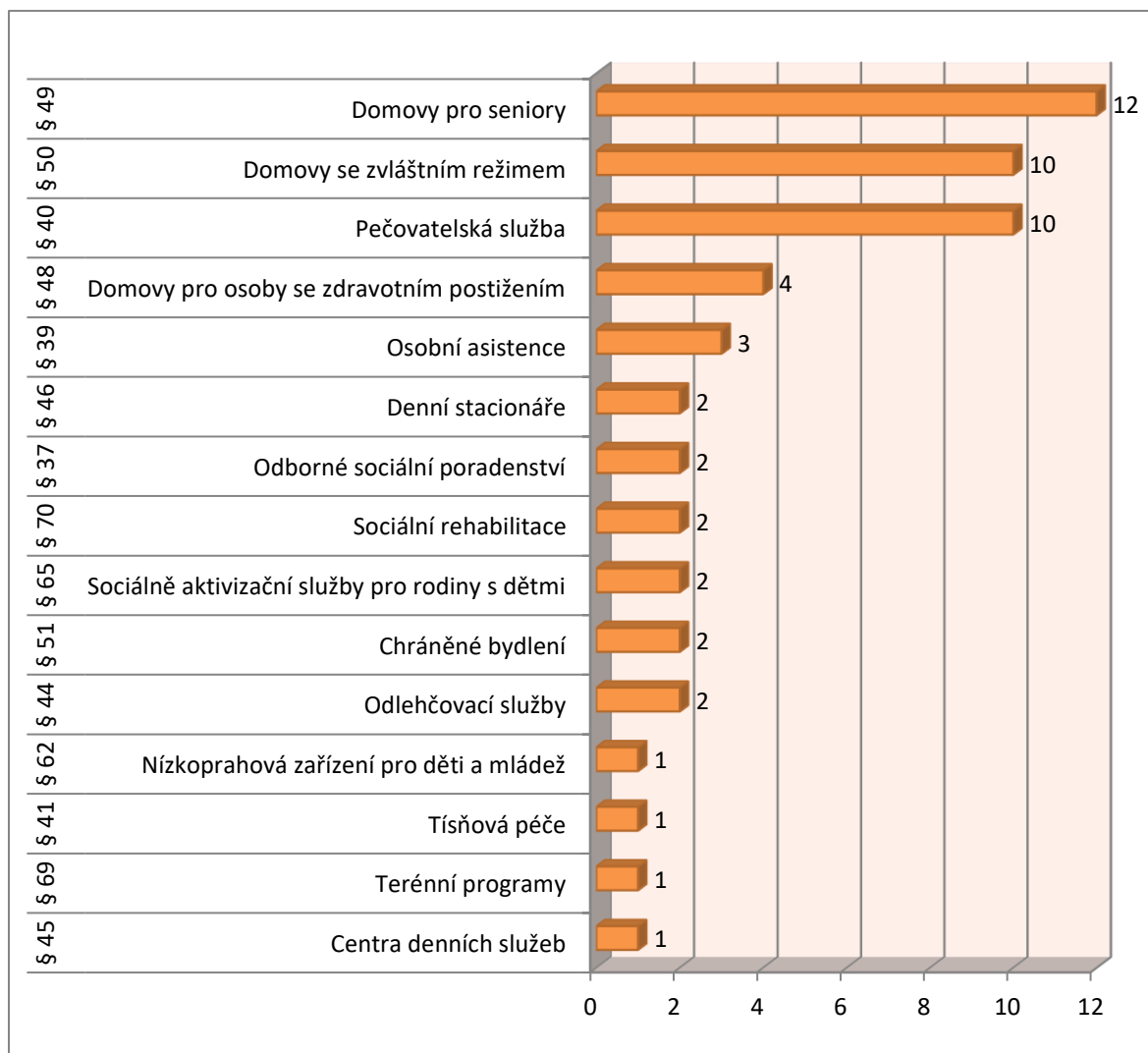
Z celkového počtu 140 provedených inspekcí poskytování sociálních služeb:

- V případě provedení **54 inspekcí** poskytování sociálních služeb nebylo uloženo žádné opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, tj. nebyla porušena povinnost poskytovatele a byla naplněna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb.
- V případě provedení **8 inspekcí** poskytování sociálních služeb bylo uloženo 1 opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. pouze 1 z inspektovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebylo naplněno.
- V případě provedení **14 inspekcí** poskytování sociálních služeb byla uložena 2 – 3 opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. 2 – 3 z inspektovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebyla naplněna.
- V případě provedení **4 inspekce** poskytování sociálních služeb bylo uloženo 1 opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, kdy byla porušena pouze 1 povinnost poskytovatele a současně byla naplněna všechna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb.



2. 2. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

Graf zobrazuje **55 sociální služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **163 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88, § 89, § 91c, § 91 odst. 2 a § 73–77 zákona o sociálních službách.

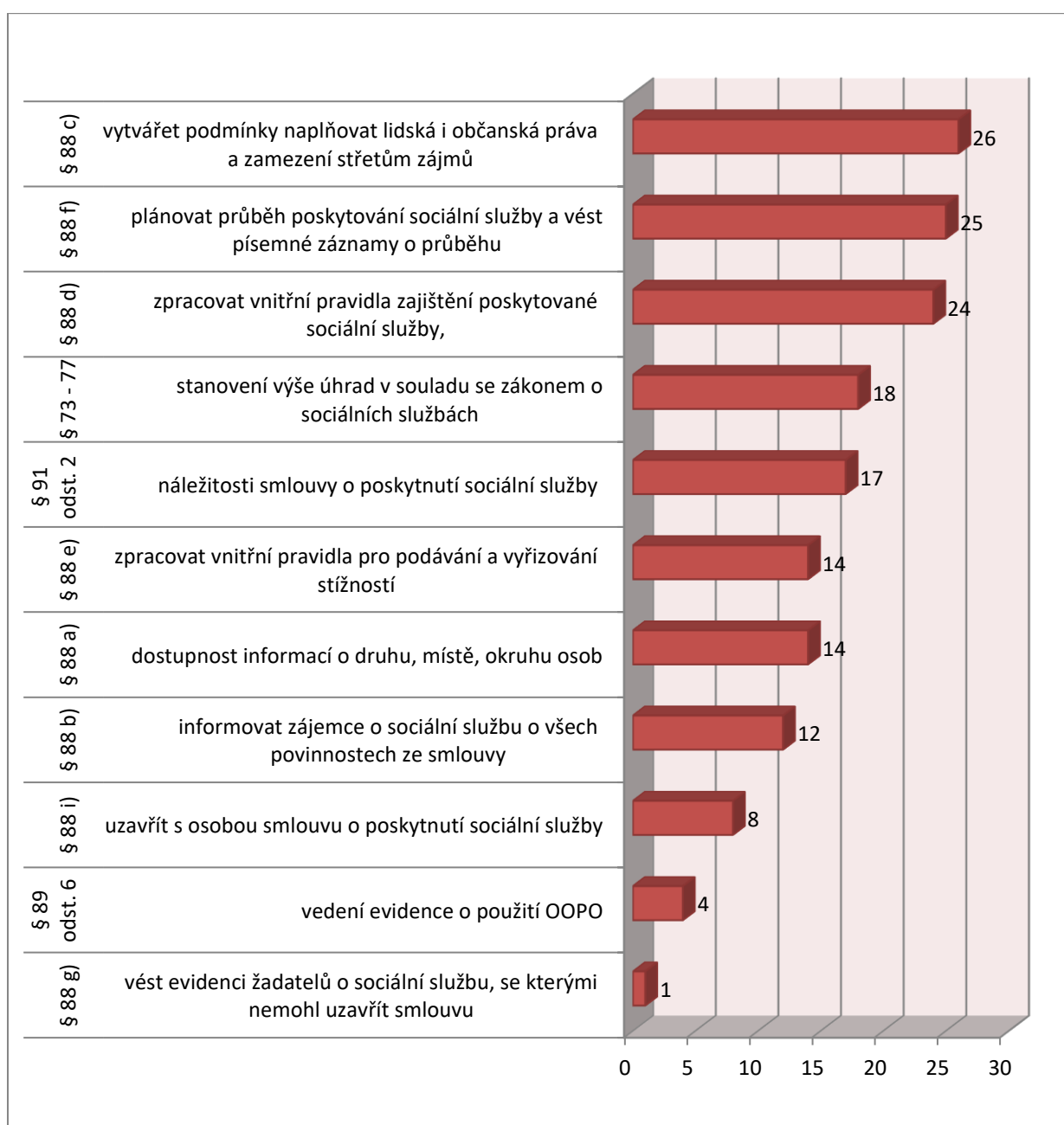


Nejčastější nedostatky se objevují v naplňování povinností dle § 88 písm. c), d) a f) zákona o sociálních službách, tedy ve vytváření podmínek pro naplňování práv osob a zamezení střetů zájmů, zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytování sociální služby a v nastavení a realizaci procesu individuálního plánování, vedení záznamů o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům a vedení záznamů

o hodnocení průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům. Přibližně ve stejné míře se vyskytuje také nedodržování náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 a stanovení výše úhrady dle § 73 – 77 zákona o sociálních službách.

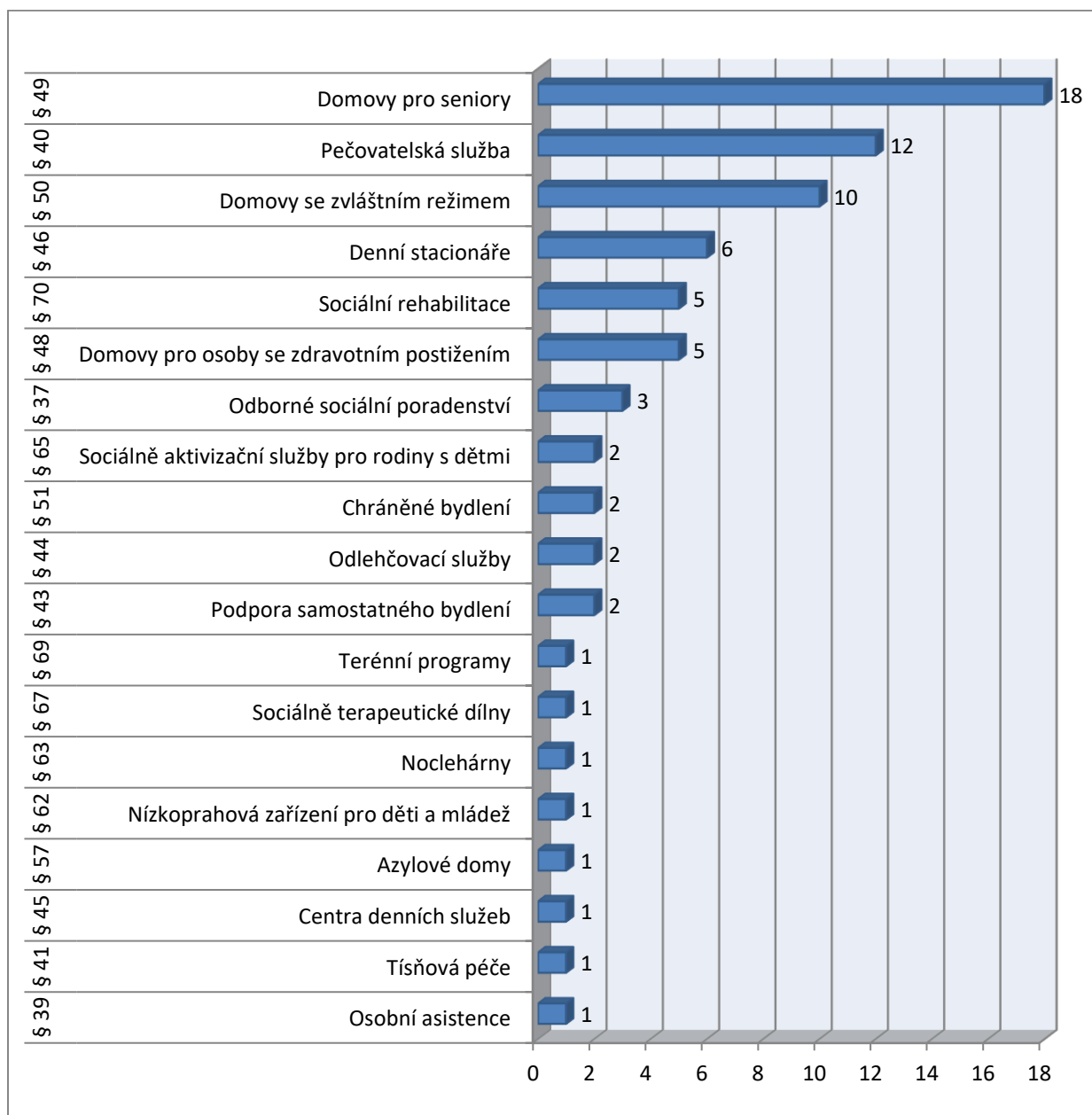
V letošním roce se objevilo ve 4 případech též porušení povinnosti dle § 89 odst. 6 zákona o sociálních službách, tj. problém v oblasti nevedení evidence o použití opatření omezujícího pohyb klientů sociální služby.

Graf dle nesplněných povinností:



2. 2. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

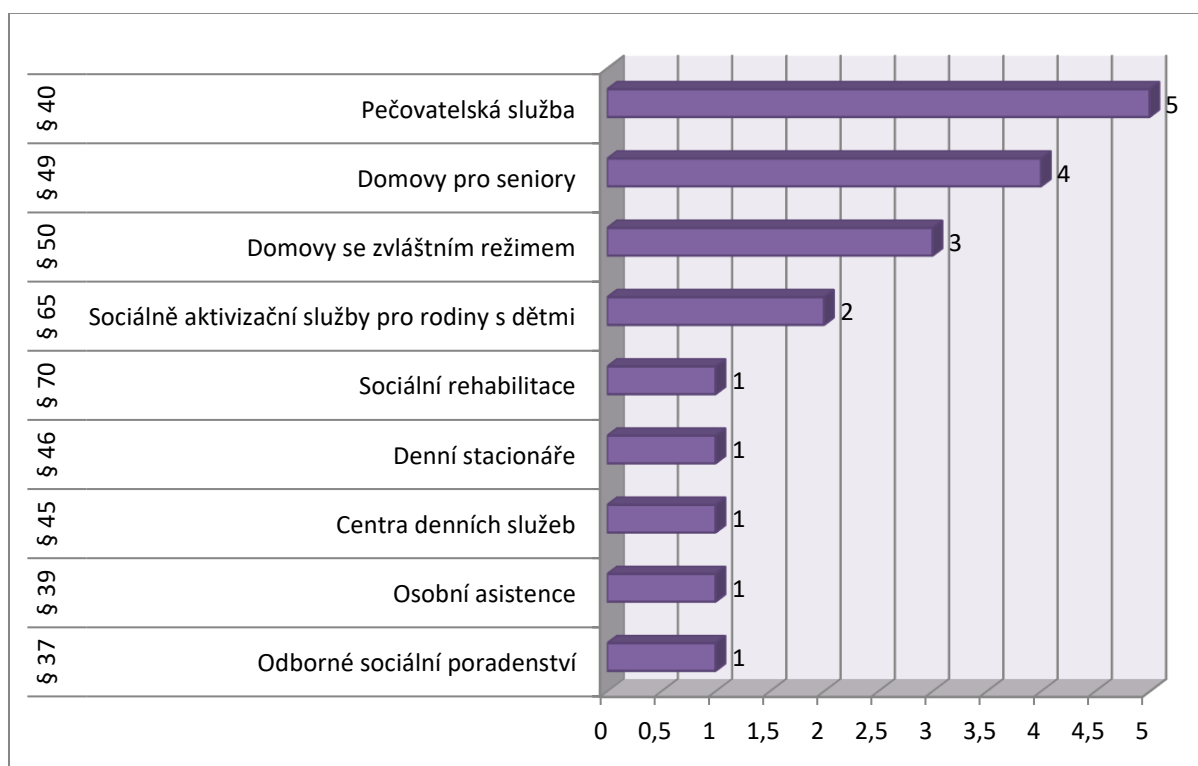
Graf zobrazuje **75 sociálních služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality v hodnocení **1 bod – tj. částečně naplňuje u 287 kritérií standardů kvality**.



Stejně jako v minulém období, i v roce 2022 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 1 bodem v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5b), 5c), naplňování požadavků v oblasti nastavení cílů a způsobu poskytování sociální služby, tj. kritérium 1a), dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b), v oblasti

jednání se zájemcem, tj. kritérium 3b) a s tím související postup uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby ve spolupráci s klientem, tj. kritérium 4b) a ve velké míře i v oblasti nastavení pravidel průběhu poskytování základních činností sociální služby, tj. kritérium 1c).

Další graf zobrazuje **19 sociálních služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality v hodnocení **0 bodů – tj. nenaplnuje u 100 kritérií standardů kvality**.



V roce 2022 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 0 bodů v oblasti hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15a), v oblasti nastavení pravidel průběhu poskytování základních činností sociální služby, tj. kritérium 1c).

Dále pak v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5b) a 5c) a zajištění rozvoje zaměstnanců v oblasti vzdělávání, vzdělávacích plánů a hodnocení, tj. kritérium č. 10. Níže uvedený graf znázorňuje **četnost zjištěných nedostatků z pohledu jednotlivých standardů kvality** poskytování sociální služby.

- Nejčastěji dochází ke zjištění, že poskytovatel nemá písemně zpracována vnitřní pravidla pro zajištění řádného průběhu poskytování sociální služby, tj. nemá pro své zaměstnance písemně stanovené pracovní postupy určující postup výkonu základních činností – **kritérium 1c)**.

Absence těchto postupů také výrazně ovlivňuje proces zaučování nových zaměstnanců.

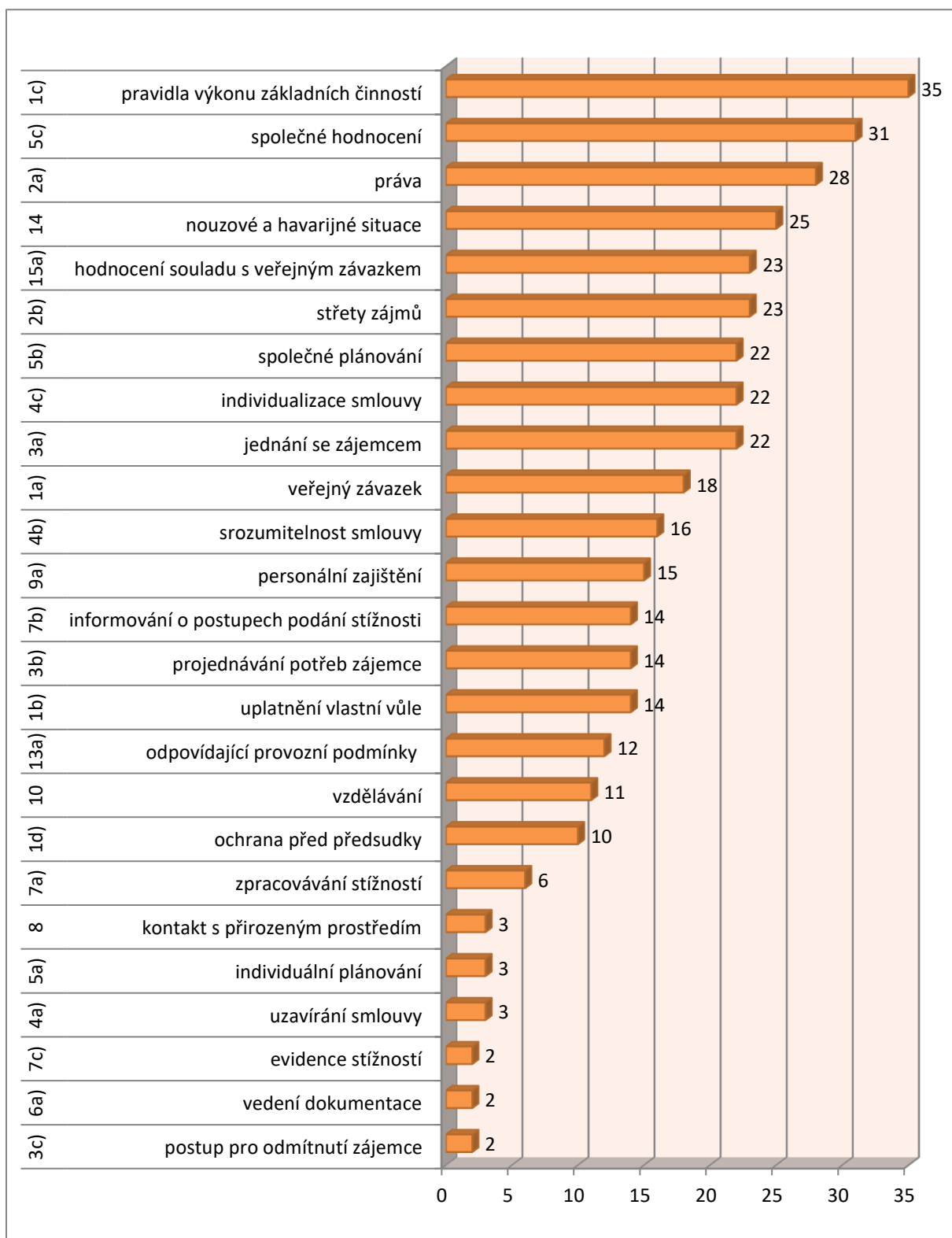
- Souvztažně s problematikou nedostatečného personálního zajištění poskytování sociálních služeb průřezově celým spektrem sociálních služeb se pojí též výrazný počet absence naplňování požadavků **kritéria 5c)**, tj. provádění společného hodnocení průběhu poskytování sociální služby klienta s určeným zaměstnancem. Toto kritérium je v převážné míře naplňováno formálně, pouze zaměstnanci poskytovatele, formou prostého zápisu do PC programu.

Klient je pouhým pozorovatelem procesu, tj. společné hodnocení je prezentováno slovy: *„Jo, jo, ptají se, jestli se mám dobře a jestli něco nepotřebuju... Většinou když jdou okolo...“*

Velmi podobná situace je i u **kritéria 5b)**, kde poskytovatel vychází ze stavu zjištěného při úvodním sociálním šetření a obsah individuálního plánu formálně aktualizuje pouze při změně zdravotního stavu klienta.

- Dalším výrazným problémem je zajištění seznámení zaměstnanců a klientů sociálních služeb s procesem řešení nouzových a havarijních situací, včetně „náviku“ bezpečného opuštění objektu sociální služby či nastavení prvků ochrany osob v případě požáru, havárie vody apod. Byť má poskytovatel stanovená pravidla a v návaznosti na pokyny požárníků v budovách, kde je sociální služba poskytována, všude vyvěšena, zaměstnanci prezentují postup řešení nouzových a havarijních situací s maximálním odhodláním k záchraně zdraví a života klientů, ale mnohdy s nasazením vlastního zdraví a života, tj. **kritérium č. 14**.
- Oblast zajištění dodržování základních lidských a občanských práv je charakterizována stále se opakujícím nastavováním režimových kroků v procesu poskytování sociální služby. Zjištění nedostatků v oblasti střetů zájmů je z velké části charakterizována problematikou uchopení definice samotného střetu zájmů, tj. **kritéria 2a) a 2b)** standardů kvality sociálních služeb.
- Problematika zjištěných nedostatků v naplňování požadavků **kritéria 15a)** je stále způsobována jeho vnímáním jako „okrajového“ kritéria a tím způsobenou absencí jakýchkoliv důkazů jeho naplňování v souladu s požadavky kritéria.

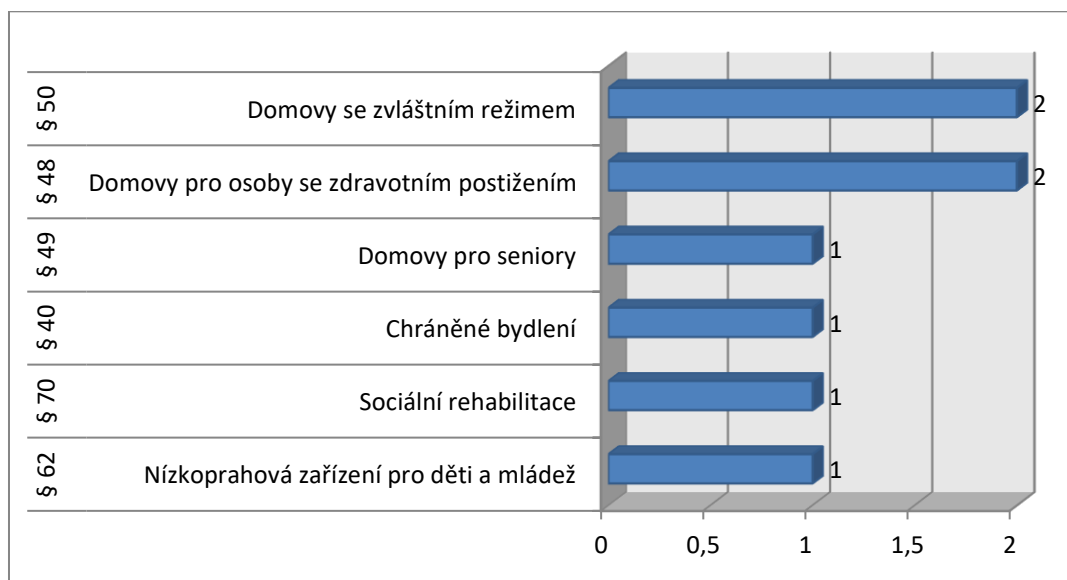
Graf dle nenaplněných kritérií:



2. 3 Proces vyřizování námitek

Za rok 2022 bylo odborem celkově procesováno a vydáno **8 Vyřízení námitek**, které podal v zákonné lhůtě 15 dní poskytovatel vůči zjištěním, které byly uvedeny v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Graf uvádí počty podaných a vyřízených námitek v závislosti na druhu sociální služby.



Proces vyřizování námitek je veden ve dvou liniích:

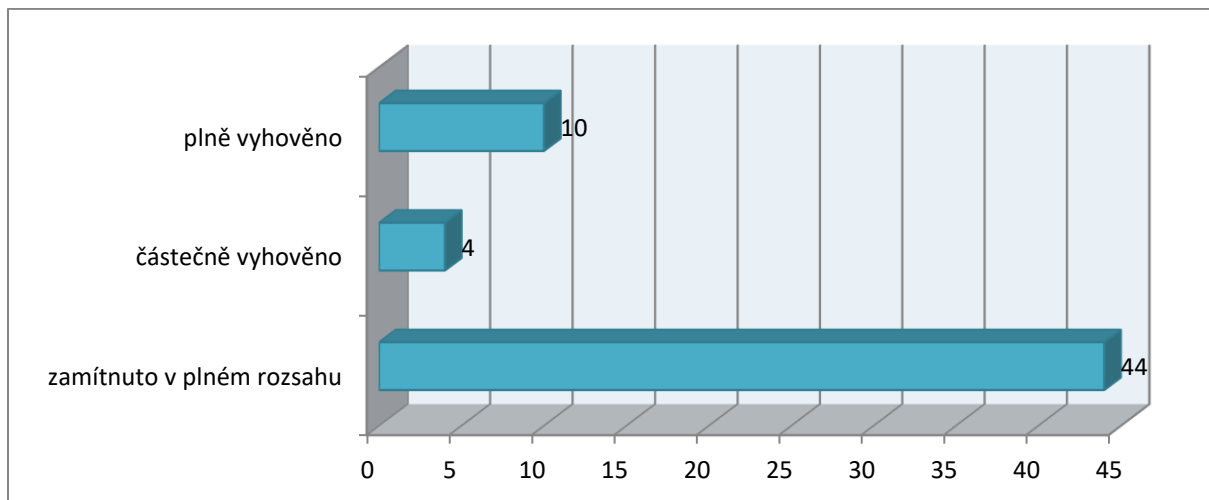
V 1. linii dochází k vypořádání námitek vedoucím inspekčního týmu ve lhůtě 7 dní od podání poskytovatelem v případě, kdy sám vedoucím inspekčního týmu vyhoví námitkám v plném rozsahu. V roce 2022 tento případ nastal v 1 případě.

Ve 2. linii, v případě, kdy vedoucí inspekčního týmu sám námitkám v plném rozsahu nevyhoví, zpracovává podklady k vypořádání námitek vedoucí inspekčního týmu ve spolupráci s vedoucí oddělení a dochází k jejich následnému postoupení řediteli odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek. V roce 2022 tento případ nastal v 7 procesech.

Vyřízení námitek musí obsahovat vyjádření ke všem bodům podání, včetně vyjádření, zdali se jedná či nejedná o námitky. V případě námitek se rozhoduje, zda se námitce vyhovuje plně, nebo částečně, anebo zda se námitka zamítá. Zdůvodnění musí být uvedeno u každé jednotlivé námitky. Pokud se námitce vyhovuje, musí být současně uvedeno, jak se tím mění Protokol o inspekci. Protokol o inspekci je platný ve znění Vyřízení námitek.

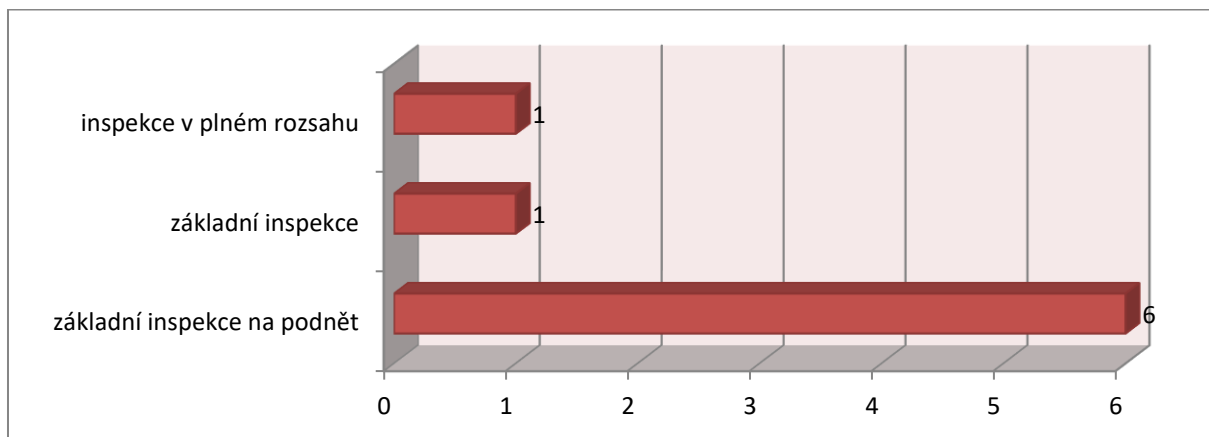
V roce 2022 bylo vyřízeno celkově **58 jednotlivých námitek** podaných poskytovatelem.

Z toho **44 bylo zamítnuto v plném rozsahu**, **4 bylo vyhověno částečně** a **10 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 8 procesů podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2022 bylo podáno:

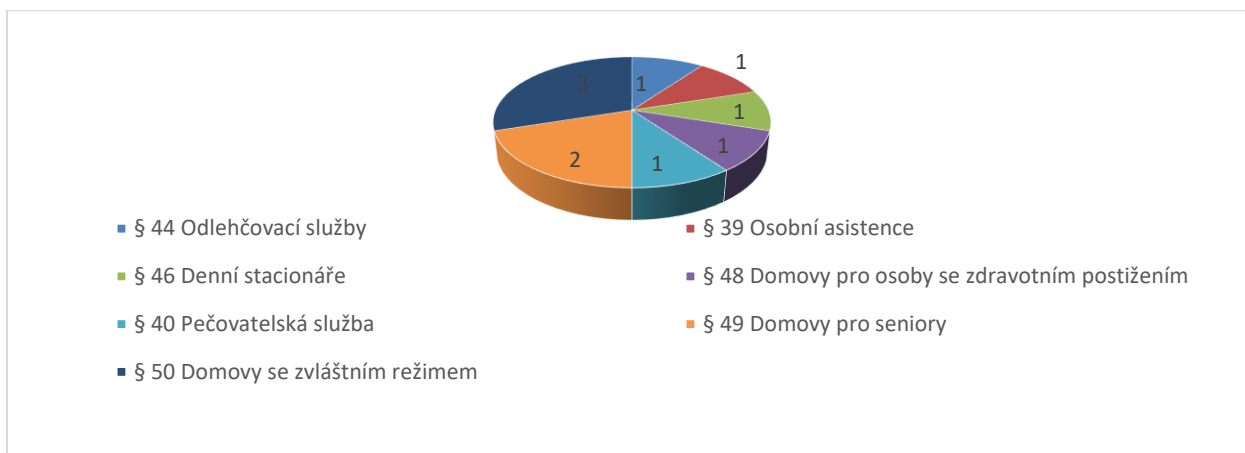
- 8 procesů podání námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 7 inspekci, které byly provedeny na podnět.



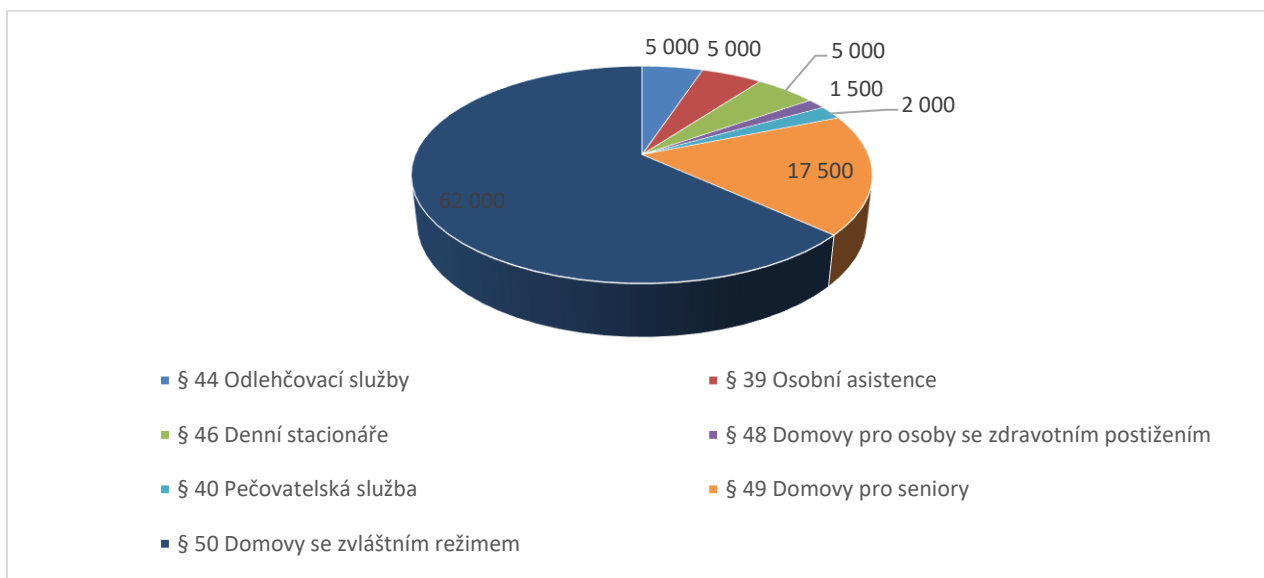
Proti Vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný. V roce 2022 nepodal žádný poskytovatel proti vyřízení námitek žalobu.

2. 4 Vedení řízení o přestupku

V roce 2022 bylo zahájeno celkem **10 řízení o přestupku** s poskytovateli sociálních služeb. Pro všechna uvedená řízení o přestupku byla v roce 2022 vydána Rozhodnutí. Z uvedeného celkového počtu vedených řízení bylo **10 řízení o přestupku kompletně ukončeno**.



Řízení o přestupku bylo v roce 2022 zahájeno v případě zjištění z **10 základních inspekci** poskytování sociálních služeb na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekcí poskytování sociálních služeb, kdy se poskytovatel dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách, což má za následek zahájení řízení. Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena, činí za rok 2022: **98 000 Kč**.



2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2022 bylo odborem vyřizováno **77 podání, stížností a podnětů**.

Z celkového počtu 140 provedených inspekcí v roce 2022 bylo realizováno **73 inspekcí na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu (72 základních inspekcí a 1 následná inspekce).

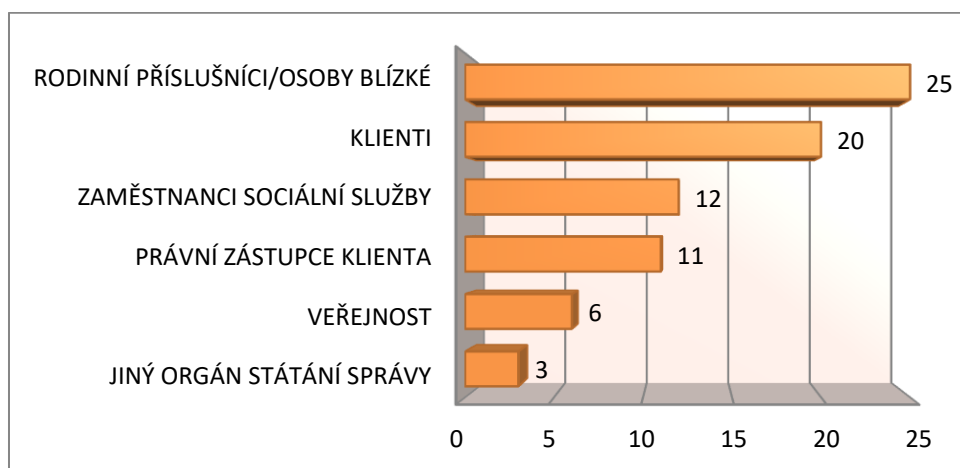
Z toho 26 na základě podnětů z roku 2021.

5 podnětů bylo vyřízeno odpovědí stěžovateli na základě již proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb, tj. výtahem ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

V roce 2023 je naplánováno na základě přijatých podání provést 22 inspekcí poskytování sociálních služeb. Zbývajících 8 stížností bude průběžně zařazováno do plánu inspekcí na rok 2023/2024 z důvodu personální poddimenzovanosti jednotlivých poboček.

V roce 2022 procesoval odbor podání od:

rodinných příslušníků a osob blízkých – **25**; klientů sociálních služeb – **20**; zaměstnanců sociálních služeb – **12**; jiného orgánu státní správy – **11**; veřejnosti – **6**; právního zástupce klienta – **3**



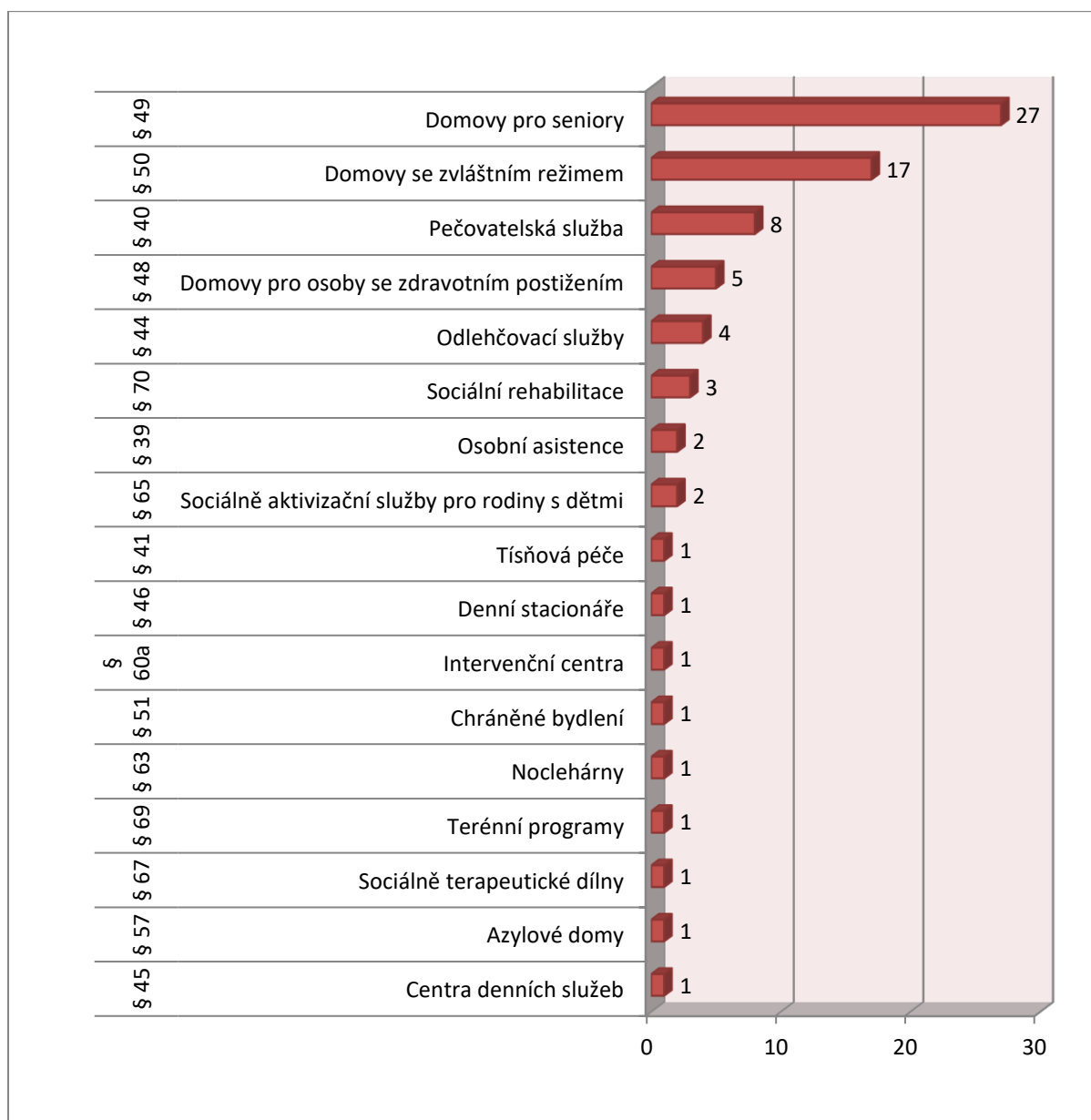
Z celkového počtu 77 vyřizovaných stížností, podnětů a podání bylo **19 anonymních**.

Ve všech případech anonymního podání bylo možno obecně identifikovat osobu, která

stížnost podala (např.: dcera, soused/ka, bývalá zaměstnankyně, angažovaný náhodný občan, klient apod.).

V roce 2022 bylo podáno nejvíce stížností a upozornění na průběh poskytování sociálních služeb druhu: Domovy pro seniory – **27**, Domovy se zvláštním režimem – **17**, Pečovatelská služba – **8**, Odlehčovací služby – **4**, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – **5** a Sociální rehabilitace – **3**.

1 podání nebylo identifikováno jako stížnost na sociální službu a proces jejího poskytování.



V roce 2022 procesoval odbor podání týkající se oblasti:

celkové kvality poskytování sociální služby – **35**

přístupu zaměstnanců ke klientům – **14**

prostředí a podmínek poskytování sociální služby, včetně naplňování registračních podmínek – **8**

pracovně – právní problematiky (vztahy na pracovišti) – **8**

nedostatečného personálního zabezpečení – **6**

stanovení a výše úhrad za poskytování sociální služby – **6**

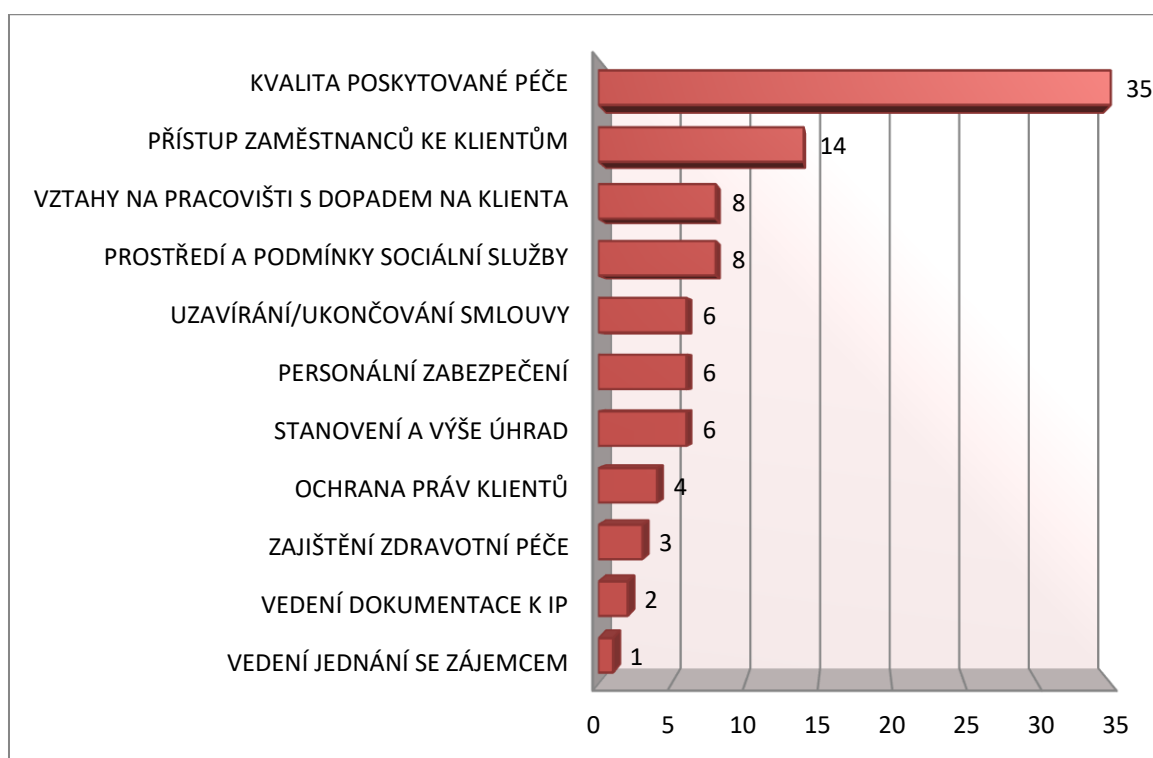
proces uzavírání/ukončování smlouvy o poskytování sociální služby – **6**

ochrany práv klientů – **4**

nezajištění odpovídající zdravotní péče – **3**

zpracování dokumentace, včetně vedení dokumentace týkající se individuálního plánování – **2**

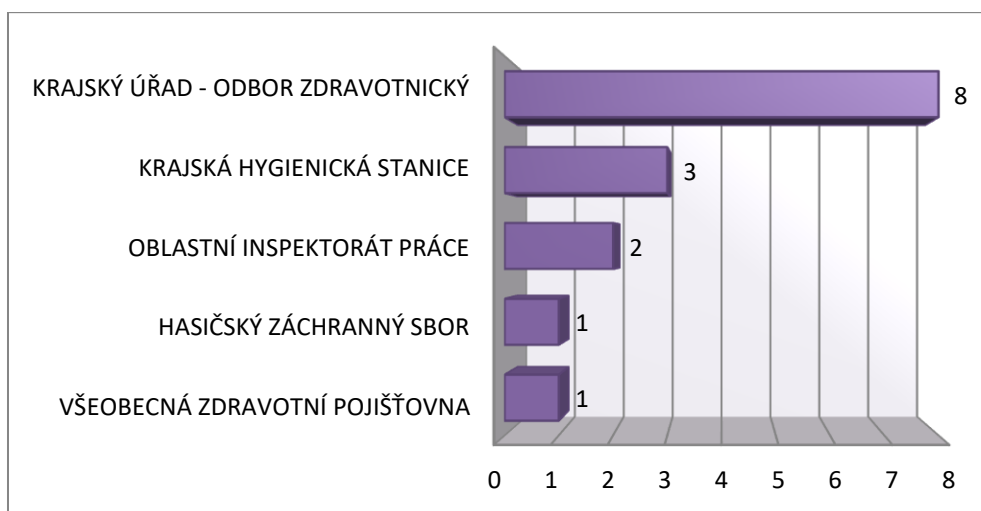
vedení jednání se zájemcem o službu – **1**



2. 6 Předání a postoupení podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2022 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě obsahu zaslání podání třetí osobou nebo předáním informace na základě nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, které nespádají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

V roce 2022 bylo předáno **15 podnětů**.



V Praze ke dni: 7. 11. 2023
Vypracovalo odd. 262