

**Zpráva o činnosti oddělení inspekce
sociálních služeb
za rok 2023**

**Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování
v oblasti sociálních služeb, sociálně-právní ochrany
dětí a sociální práce**

Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru (O26)	3
1. 1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD (262)	4
1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Čechy (263)	5
1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Morava (264)	5
1. 4. Inspektor sociálních služeb – charakteristika	6
2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2023	9
2. 1 Základní údaje o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb	9
2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách	10
2. 1. 2 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle rozsahu	11
2. 2 Hodnocení vykonaných inspekcí poskytování sociálních služeb	13
2. 2. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele	14
2. 2. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb	17
2. 3 Proces vyřizování námitek	22
2. 4 Vedení správního řízení	24
2. 5. Vyřizování stížností	25
2. 5. 1 Odhad důvodnosti podaných podání	29
2. 6 Předání a postoupení podnětů a stížností jinému orgánu a instituci	30

1. Charakteristika činnosti odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a sociální práce (O26)

Na základě systemizace v rámci MPSV provedené k 1. 1. 2023 byl zrušen odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb (O22).

Vznikl nový odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a sociální práce (O26).

Pozici představeného pro oddělení inspekce sociálních služeb vykonával do srpna 2023 pověřený ředitel O26 a od září 2023 má odbor do pozice představené jmenovanou ředitelku O26.

Odbor v rámci svých agend zajišťuje a realizuje:

- oblast dotační politiky ministerstva v podpoře rodiny včetně seniorské politiky a v oblasti sociálně právní ochrany dětí,
 - financování výkonu agendy sociálně-právní ochrany dětí, financování poskytování sociálních služeb, financování výkonu sociální práce, financování dětských skupin včetně kontrolní činnosti v této oblasti, nebo spolupráci na výkonu kontroly,
 - výkon inspekce poskytování sociálních služeb a výkon inspekce organizací pověřených k výkonu sociálně právní ochrany dětí,
 - akreditační proces vzdělávacích programů, včetně předmětné kontrolní činnosti,
 - rozhodnutí ve správním řízení v rámci své působnosti,
 - metodickou činnost v rámci své působnosti, spolupracuje s ústředními orgány státní správy a orgány místní samosprávy, zástupci střešních organizací, poskytovateli sociálních služeb, sociálními partnery, nestátními neziskovými organizacemi, zahraničními partnery při systémových řešeních
- a účastní se jednání orgánů Evropské unie, OSN, OECD a dalších mezinárodních organizací v rámci své působnosti, dále se účastní jednání rad vlád a výborů či zřízených komisí v rámci své působnosti.

Podle Služebního předpisu státního tajemníka č. 1/2023 Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí se Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti

sociálních služeb, sociálně-právní ochrany dětí a sociální práce člení v rámci služebních pozic zaměstnanců provádějících inspekční činnost na:

- Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD;
- Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Čechy
- Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Morava.

1. 1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD (262)

Zajišťuje funkci sekretariátu akreditační komise dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a rozhoduje o akreditaci vzdělávacích programů, a o změně v žádostech o akreditaci, rozhoduje o odejmutí akreditace vzdělávacího programu, včetně kontrolní činnosti a zpracovává podklady pro Rozkladovou komisi ministra práce a sociálních věcí v případě podání rozkladu ve správním řízení.

Zajišťuje vyřizování stížností a podnětů ze strany veřejnosti či klientů sociálních služeb souvisejících s procesem poskytování sociálních služeb a SPOD.

Na vyžádání provádí metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce poskytování sociálních služeb a v oblasti inspekce sociálně právní ochrany dětí.

Provádí metodickou činnost vůči poskytovatelům sociálních služeb v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem 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.

Spolupůsobí při tvorbě legislativních norem v oblasti poskytování sociálních služeb a za tímto účelem spolupracuje s ostatními odbory MPSV nebo dalšími institucemi.

Zpracovává roční vyhodnocení plánů kontrolní činnosti odd. 262, 263 a 264, včetně podkladů pro vyhodnocování kontrolní činnosti MPSV.

1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Čechy (263)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Ústí nad Labem, Liberci, Karlových Varech, Plzni, Praze, Českých Budějovicích, Pardubicích, Hradci Králové.

1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Morava (264)

Oddělení inspekce sociálních služeb tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Jihlavě, Brně, Olomouci, Ostravě a Zlíně.

Hlavní náplní uvedených oddělení 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 inspekci či v plném rozsahu,
- vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách,
- vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušná oddělení.

Dále oddělení provádějí:

- koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce poskytování sociálních služeb a inspekce v oblasti SPOD.
- metodickou činnost 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.
- metodickou činnost vůči poskytovatelům pověřeným osobám v oblasti naplňování standardů SPOD.

Oddělení současně v rámci své kompetence zajišťují spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky mimo MPSV, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky apod.

Konzultační činnost vůči veřejnosti v rámci pravidelných střeďečných konzultačních hodin MPSV určených k zodpovídání dotazů fyzicky přítomným osobám z řad veřejnosti provádí pouze zaměstnanci odd. 263 vzhledem k faktu, že konzultační hodiny jsou organizovány pouze v hlavní budově MPSV, Na Poříčnfm právu 1, 128 00 Praha 2.

1. 4. Inspektor sociálních služeb – charakteristika

Základní předpoklady zaměstnance pro výkon služby na pozici inspektor poskytování sociálních služeb jsou dány zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vzdělání

Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Výborným předpokladem pro výkon pozice je současně praxe v procesu poskytování sociálních služeb, která poskytuje inspektorovi potřebný vhlad do problematiky činnosti poskytovatelů sociálních služeb.

Základní předpoklady a principy výkonu pozice inspektora

K dosahování cílů profese inspektorů je nutné, aby inspektoři plnili zejména tyto základní principy:

Bezúhonnost – Inspektor při své práci jedná čestně a v souladu se svým svědomím.

Objektivita – Inspektor musí k výkonu inspekce přistupovat objektivně a bez předsudků, zaujatosti, střetu zájmů nebo vlivu jiných osob.

Odborná způsobilost a řádná péče – Inspektor musí inspekce provádět pečlivě, svědomitě a odpovědně s odbornou způsobilostí a náležitou pílí a je povinen své odborné znalosti a dovednosti neustále udržovat na úrovni potřebné k tomu, aby mohl poskytovat vysoce odborné služby s uplatněním nejnovějších poznatků v oboru.

Respekt k lidským právům – Inspektor respektuje lidská práva při všech činnostech souvisejících s výkonem inspekce, prosazuje a hájí respekt k lidským právům obecně ve společnosti.

Důvěrnost – S informacemi získanými v souvislosti s výkonem inspekce nakládá inspektor s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu.

Poslání

Inspektor sociálních služeb se zasazuje o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto sociální služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, soběstačnost, 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 České republice.

- Inspektor sociálních služeb se řídí smyslem standardů jako nástroje zavádění kvality sociálních služeb.
- Inspektor usiluje o zvyšování povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace České republiky i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou.
- Inspektor přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových sociálních 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.

Má povinnost rozvíjet své odborné kompetence, kontinuálně se vzdělávat, využívat externí podpory a nabyté znalosti a dovednosti uplatňovat ve své praxi.

Snaží se o zvýšení kvality své profese i posílení statusu inspektora ve společnosti.

2. Statistické údaje odboru za rok 2023

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., která je prováděcím předpisem k zákonu 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 nezkrácený 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 2023 využíván.

V roce 2023 bylo odborem provedeno **148 inspekci poskytování sociálních služeb** a 27 inspekci sociálně právní ochrany dětí.

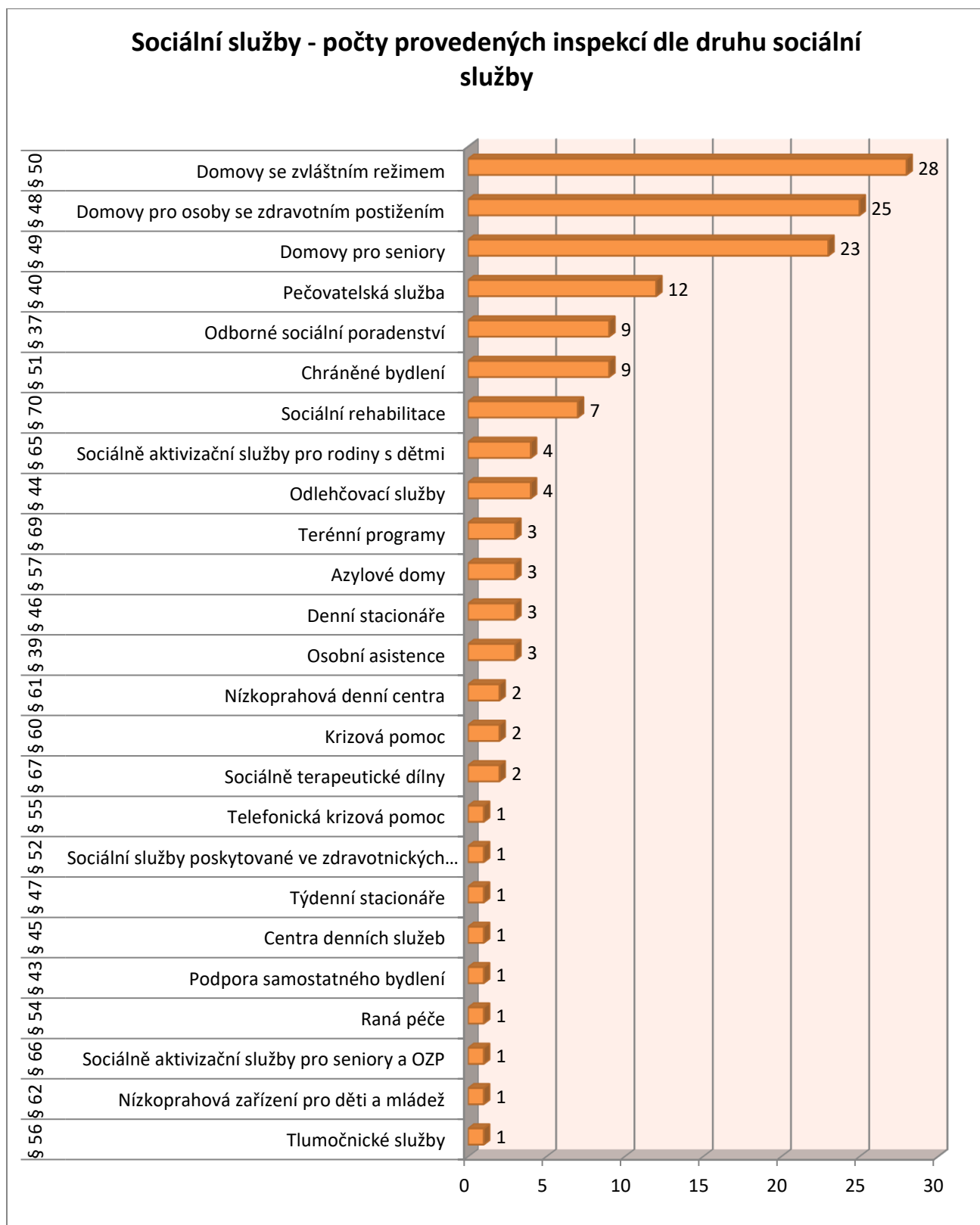
Počty provedených inspekci velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých pracovišť, kdy se dlouhodobě nedaří zajistit odpovídající personální obsazení systemizovaných míst, které jsou na jednotlivých pracovištích vytvořeny.

Odbor měl v roce 2023 pro oddělení přímého výkonu inspekci, tj. pro oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Čechy a oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Morava přiděleno **59 služebních míst**.

- Na počátku roku 2023 mělo oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Čechy 26 zaměstnanců a na konci roku 2023 20 zaměstnanců (počet přidělených služebních míst bylo 38).
- Oddělení inspekce sociálních služeb a SPOD Morava mělo v roce 2023 17 zaměstnanců (počet přidělených služebních míst bylo 21).

Do plného počtu zaměstnanců plánovaných a potřebných k výkonu služebních povinností v roce 2023 odboru chybělo průběžně v průběhu roku 22 činných zaměstnanců.

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



Nejvíce inspekci poskytování sociálních služeb v roce 2023 bylo uskutečněno v **Domovech se zvláštním režimem (28 inspekci)**.

Vysoké zastoupení mají i některé další služby sociální péče - **Domovy pro osoby se zdravotním postižením (25 inspekci)** a **Domovy pro seniory (23 inspekci)**.

Vysoká čísla frekvence provádění inspekci poskytování sociálních služeb v uvedených sociálních službách jsou způsobena stanovením priority MPSV s důrazem na provádění inspekci v sociálních službách, které primárně využívají osoby, které jsou nejvíce ohroženy na svých právech vzhledem ke svému statusu křehké a nejvíce zranitelné osoby.

Dále provedeno např. v **Pečovatelské službě (12 inspekci)** a v **Chráněném bydlení (9 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 2023 byly provedeny **2 inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu** na základě mnohonásobných stížností podaných vůči poskytovateli sociálních služeb.

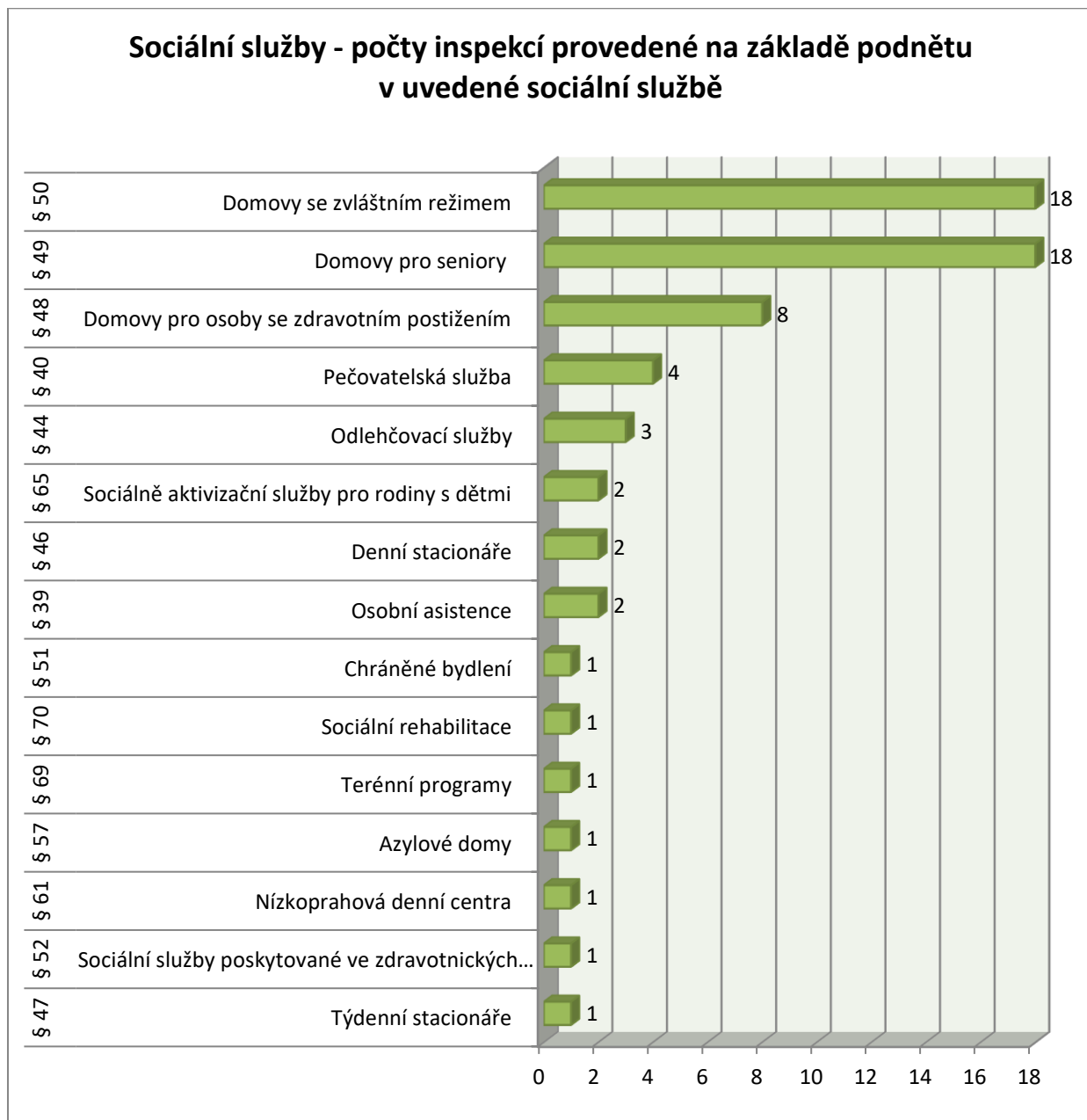
Jednalo se o sociální služby druhu: Domovy se zvláštním režimem.

Základní inspekce poskytování sociálních služeb

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

V roce 2023 bylo provedeno **144 základních inspekcí ve stanoveném rozsahu** poskytování sociálních služeb.

Z uvedeného počtu se v **64 případech** jednalo o inspekce na základě podání 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 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.

V roce 2023 byly provedeny **2 následné inspekce poskytování sociálních služeb na základě podnětu/stížnosti**, a to v sociálních službách druhu: Domovy pro seniory a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

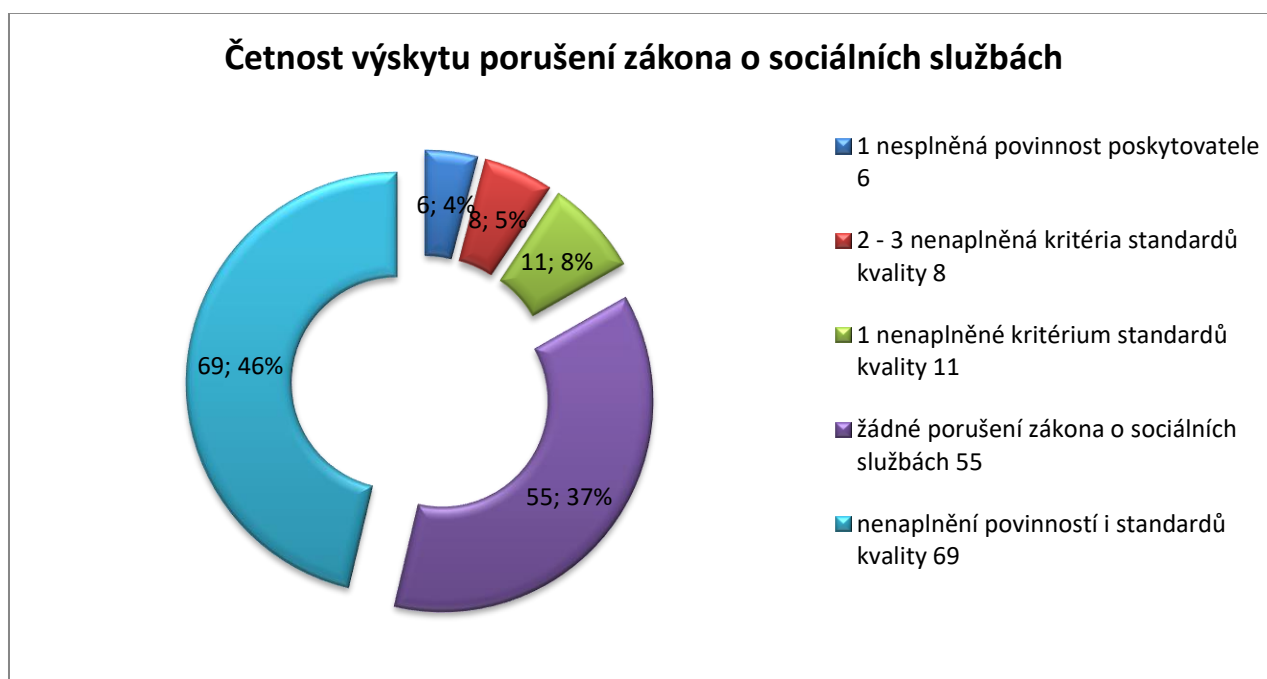
2. 2. Hodnocení vykonaných inspekcí poskytování sociálních služeb

Z celkového počtu 148 provedených inspekcí poskytování sociálních služeb:

- V případě provedení **55 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 **11 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 **8 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.

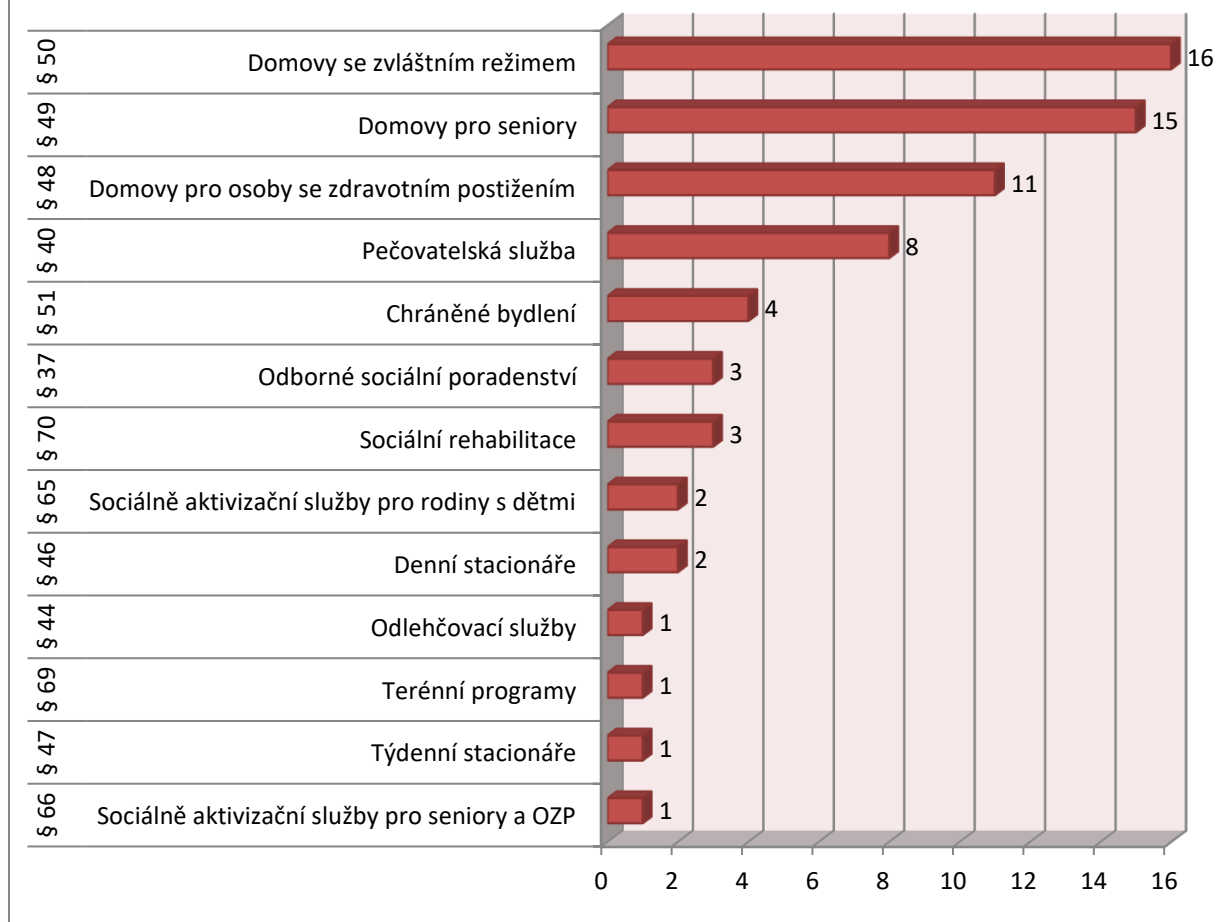
- V případě provedení **6 inspekci** poskytování sociálních služeb bylo uloženo 1 opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, kdy byla porušena povinnost poskytovatele pouze 1 povinnost poskytovatele a současně byla naplněna všechna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb: 3× § 91 odst. 2; 1× § 88 písm. a) a c) a 1× § 73-77 zákona o sociálních službách



2. 2. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

Graf zobrazuje **68 sociální služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **172 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88, § 89, § 91c, § 91 odst. 2 a § 73–77 zákona o sociálních službách.

Počty sociálních služeb, kde došlo k nenaplnění povinností poskytovatele



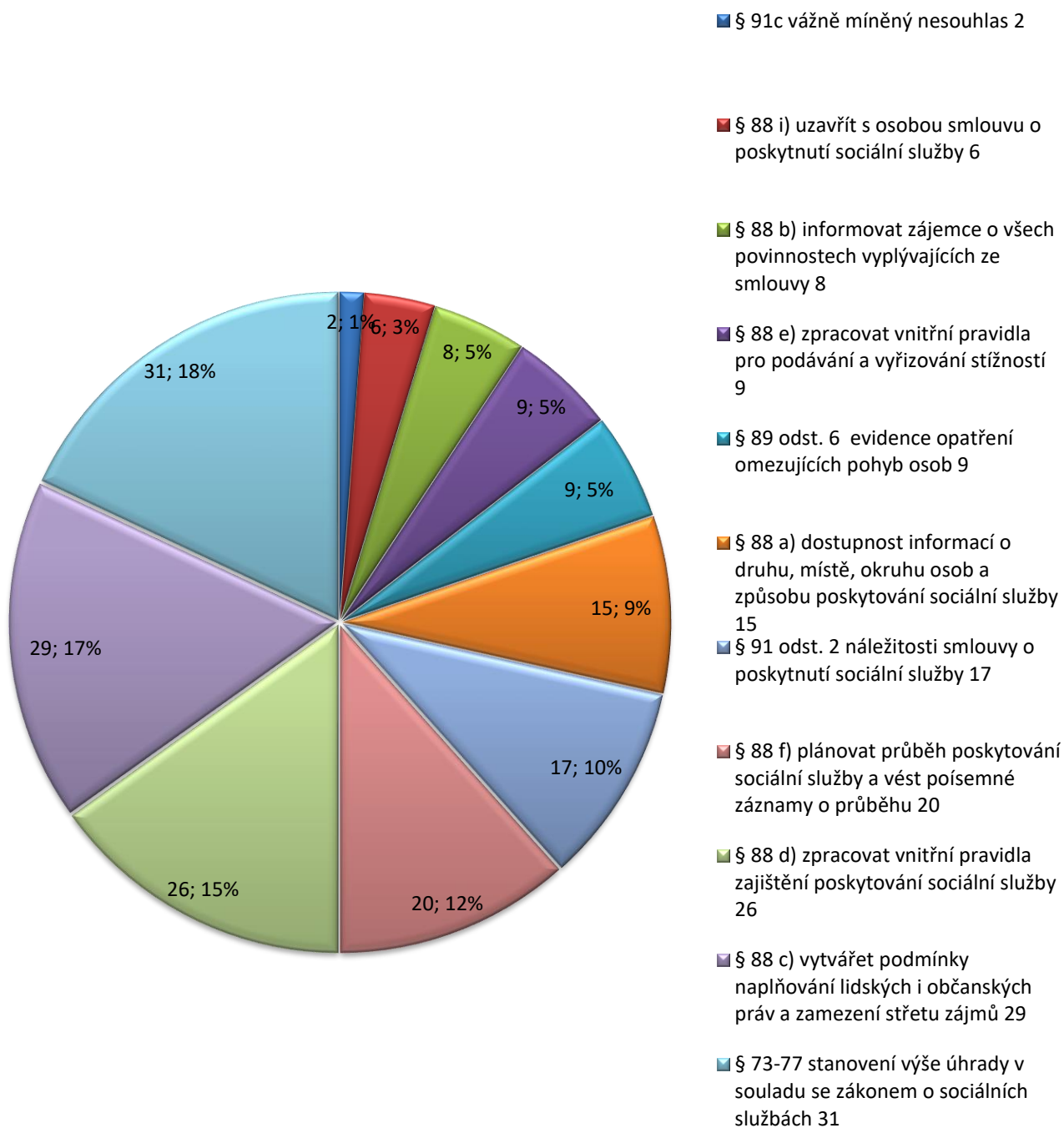
Nejčastější nedostatky se v roce 2023 objevují v naplňování povinnosti stanovení výše úhrady dle § 73–77 zákona o sociálních službách, dle § 88 písm. c), tj. vytváření podmínek pro naplňování práv osob a zamezení střetů zájmů a dle § 88 písm. d), tj. zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytování sociální služby.

Zjištěné nedostatky 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 dle § 88 písm. f) jsou stabilní.

Množství nedodržování povinnosti stanovit náležitosti smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 úzce souvisí s vadami nastavení výše úhrady, vzhledem k faktu, že jednou z náležitostí smlouvy je uvedení výše úhrady dle § 73 – 77 zákona o sociálních službách.

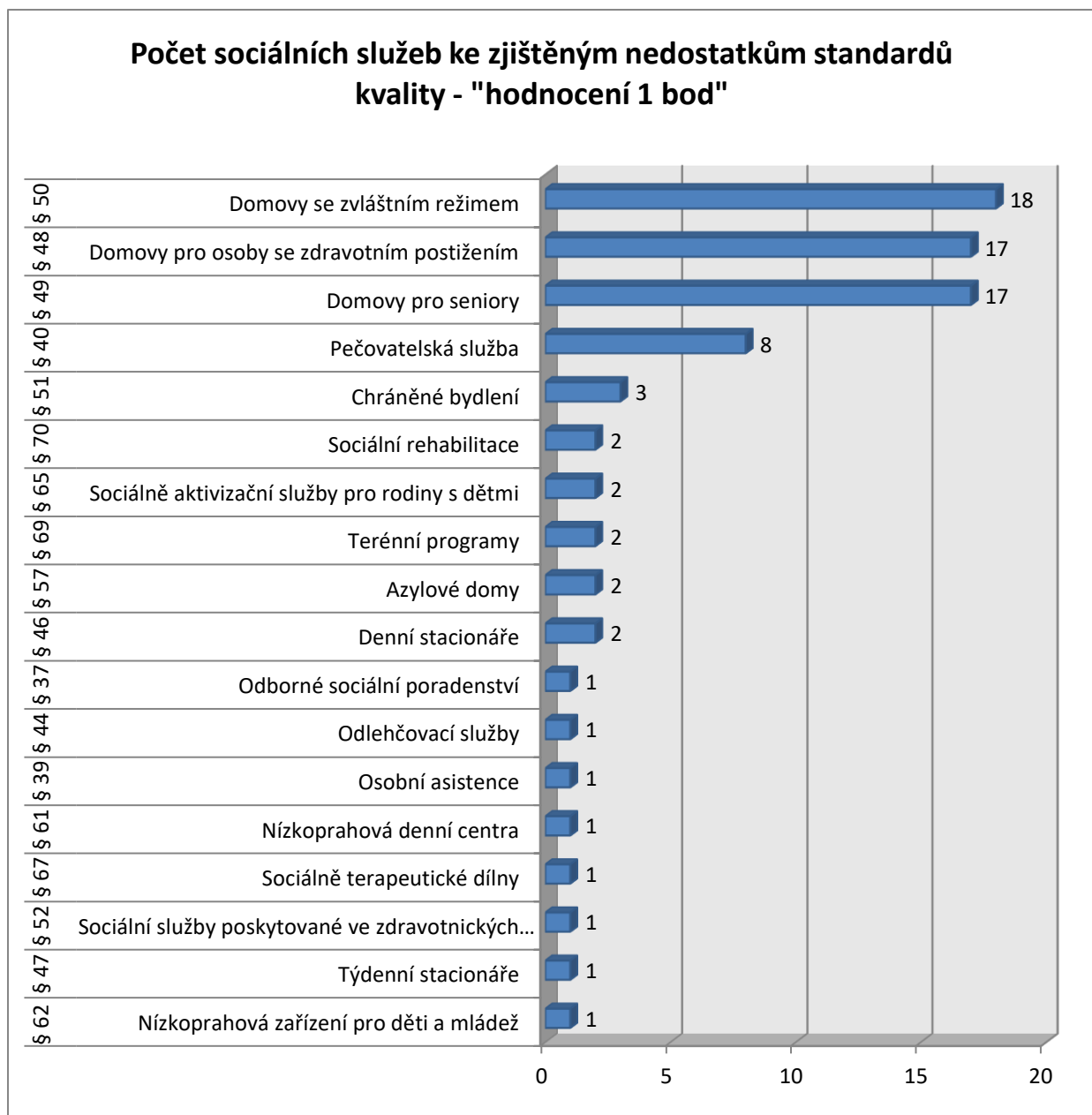
V roce 2023 v 9 případech bylo identifikováno též porušení povinnosti dle § 89 odst. 6, tj. problém v oblasti nevedení evidence o použití opatření omezujícího pohyb klientů sociální služby.

Četnost zjištěných nedostatků z pohledu plnění povinností poskytovatele

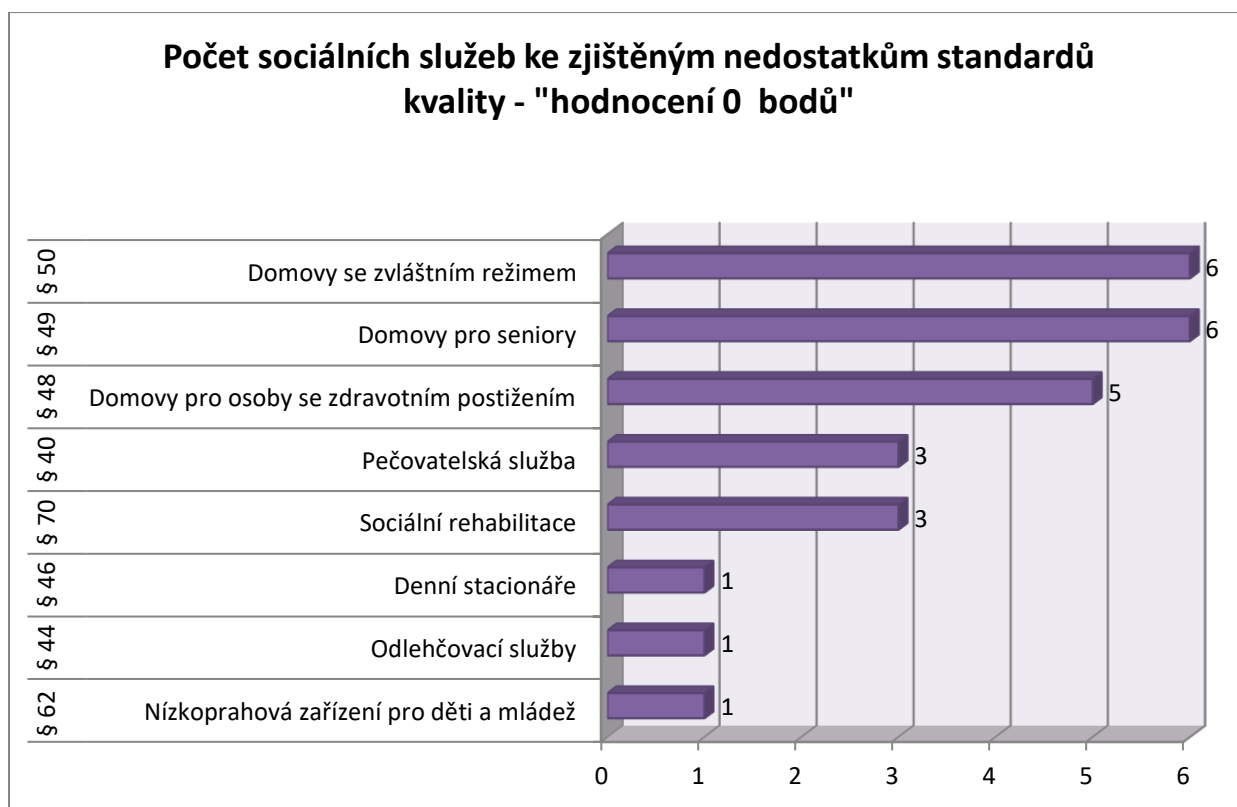


2. 2. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

1/ Graf zobrazuje **81 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 326× v případě požadavků kritérií standardů kvality**.



2/ Graf zobrazuje **26 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 59x v případě požadavků kritérií standardů kvality**.



Bodové ohodnocení kritérií

1/ Níže uvedený graf znázorňuje **četnost zjištěných nedostatků z pohledu jednotlivých standardů kvality** poskytování sociální služby hodnocených **1 bodem**.

- V roce 2023 je nejvyšší počet zjištěných nedostatků v oblast zajištění dodržování základních lidských a občanských práv a stále přetrvává nastavování režimových kroků v procesu poskytování sociální služby. Zjištění nedostatků v oblasti střetů zájmů je z velké části charakterizována problematikou uchopení definice samotného střetu zájmů a současně i nepostihnutí situací, které jsou střetem zájmu na úkor situací, která jsou možným porušením práv klienta, tj. **kritéria 2a) a 2b)** standardů kvality sociálních služeb.

Stále velmi často 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 a současně i jejich spokojenost a setrvání v zaměstnání.

- Opět i v roce 2023 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.

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.

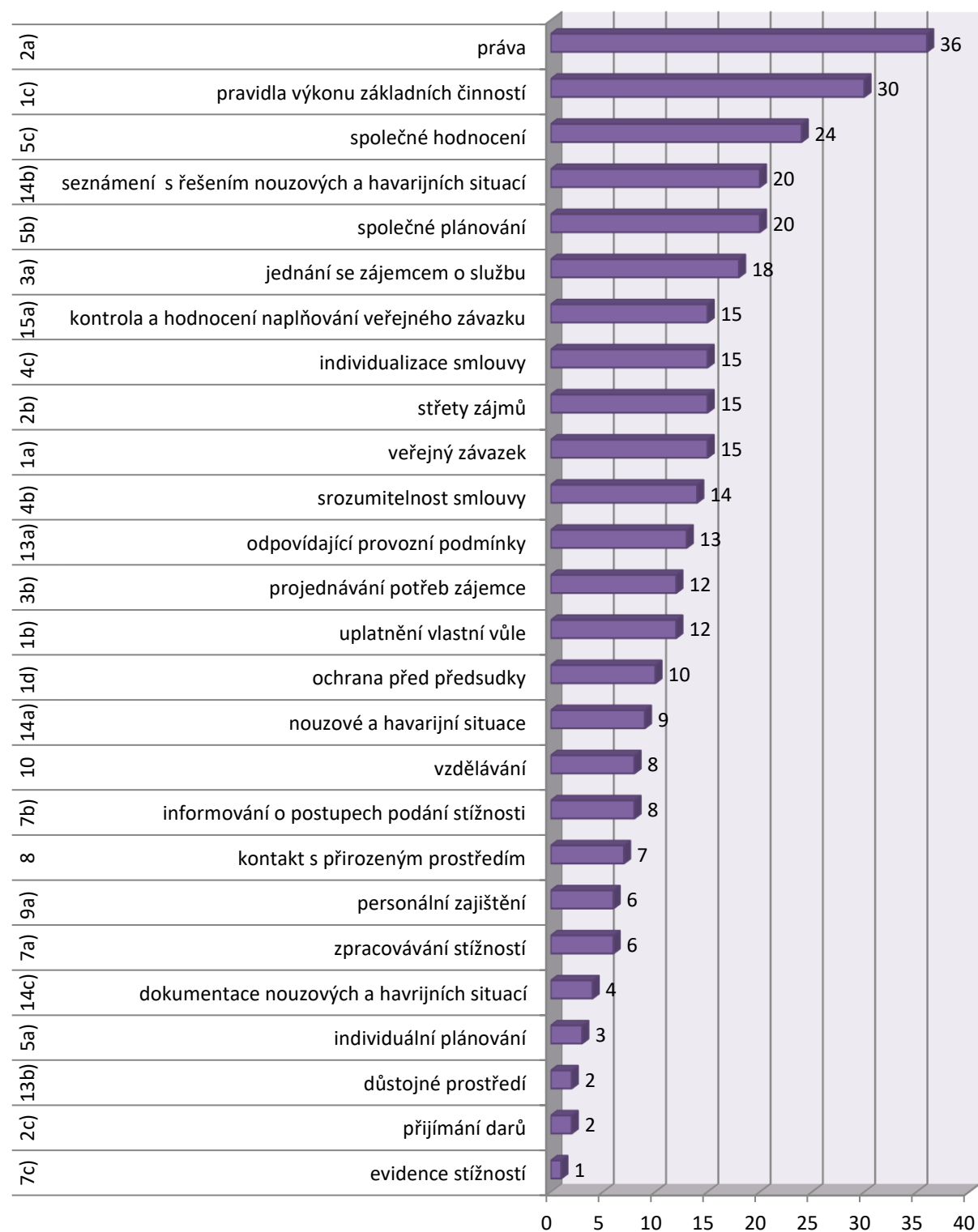
- Stále přetrvávajícím a výrazným problémem je stále absence zajištění seznámení zaměstnanců a klientů sociálních služeb s procesem řešení nouzových a havarijních situací, včetně „náviku“ bezpečného opuštění objektu sociální služby či nastavení prvků ochrany osob v případě požáru, havárie vody apod. - **kritérium č. 14b**).

Byť má poskytovatel stanovená pravidla a v návaznosti na pokyny požárníků v budovách, kde je sociální služba poskytována, všude vyvěšena (i přesto bylo procesem inspekce zjištěno pochybení v 9 případech – **kritérium 14a**)), 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.

- Výrazně stoupl počet zjištění v oblasti provádění jednání se zájemcem o sociální služby a zjišťování jeho potřeb, přání a osobních cílů – **kritérium 3a), b)**. Vady v naplňování tohoto kritéria jsou částečně způsobeny nedostatečným personálním zabezpečením a přetížeností sociálních pracovníků v rámci pracovní pozice u poskytovatele. Tytéž příčiny by se mohly identifikovat i v případě zjištění týkajících se oblasti seznámení klientů s náležitostmi smlouvy a procesu sjednávání průběhu poskytování sociální služby – **kritérium 4**. I zde se objevuje formalismus a rutina bez zapojení klienta.

- Problematika zjištěných nedostatků v naplňování požadavků **kritéria 15a)** je stále způsobována absencí jakýchkoliv důkazů jeho naplňování.

Četnost zjištěných nedostatků z pohledu jednotlivých standardů kvality - "hodnocení 1 bod"

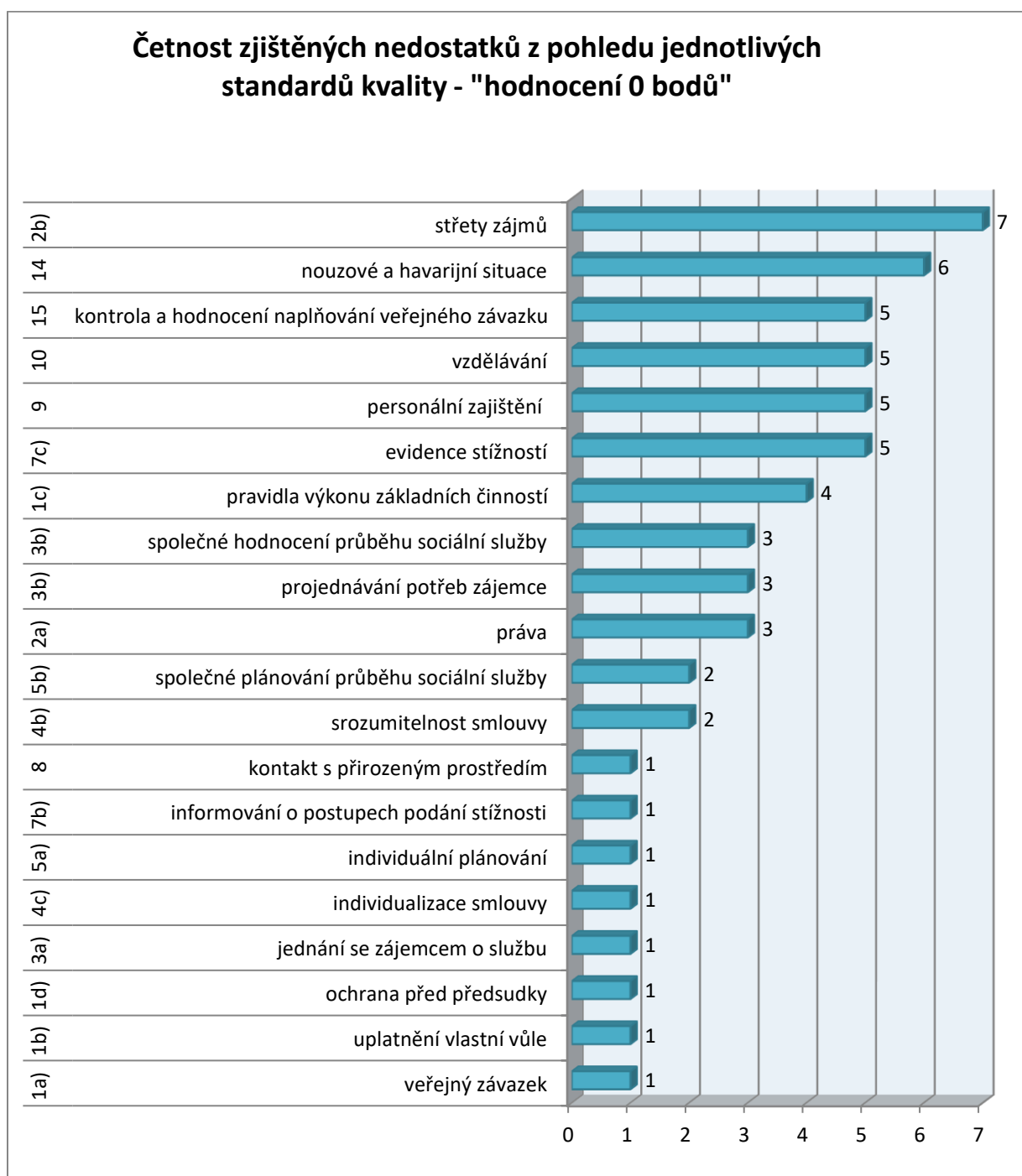


2/ Níže uvedený graf znázorňuje **četnost zjištěných nedostatků z pohledu jednotlivých standardů kvality** poskytování sociální služby hodnocených **0 body**.

Četnost tohoto bodového hodnocení je poměrně malá, ale přesto se vyskytuje.

Jedná se skutečně o stav, kdy poskytovatel není schopen za své činnosti doložit jakýkoliv podklad dokládající konání v souladu s požadavkem kritéria.

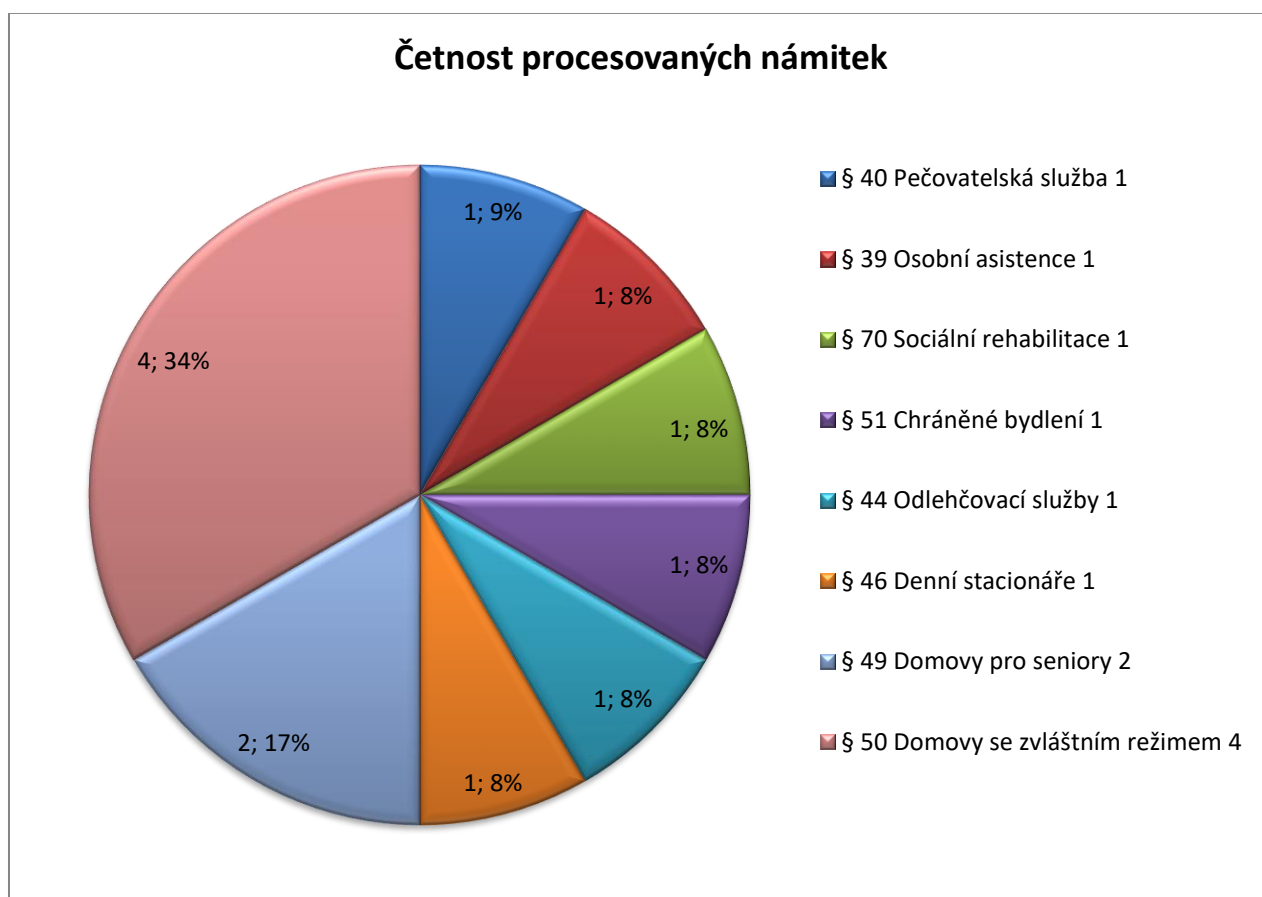
Nedostatky jsou průřezově celým spektrem standardů kvality poskytování sociálních služeb.



2. 3. Proces vyřizování námitek

Za rok 2023 bylo odborem celkově procesováno a vydáno **13 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 2023 tento případ nastal v **1** případě.

V 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 ředitelce odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek. V roce 2023 tento případ nastal v **12** procesech.

V **1** případě byly námitky zamítnuty ředitelkou odboru z důvodu opožděného podání, tj. byly prokazatelně podány po uplynutí lhůty stanovení kontrolním orgánem k jejich podání.

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.

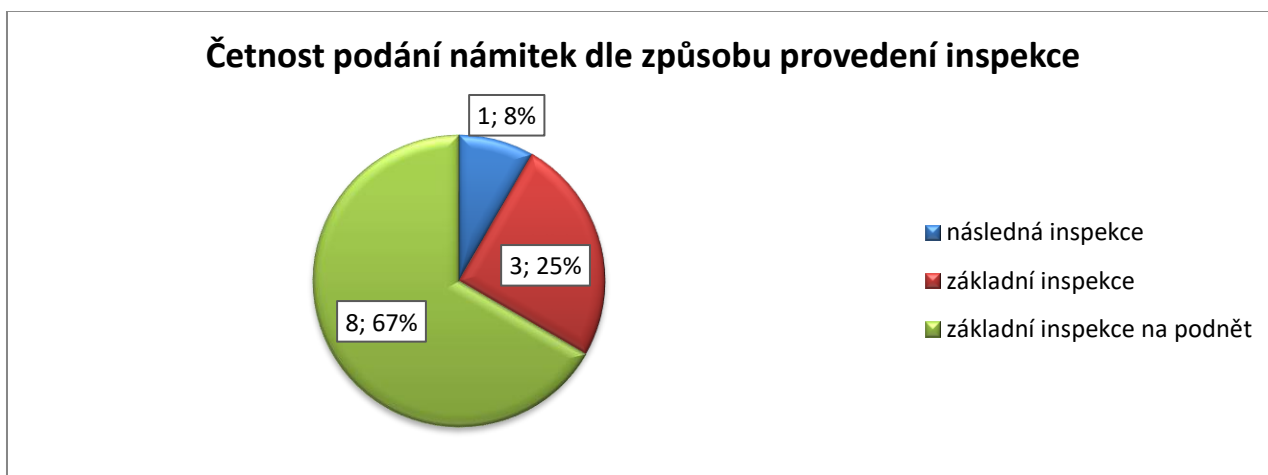
V roce 2023 bylo vyřízeno celkově **143 jednotlivých námitek** podaných poskytovatelem.

Z toho **134 bylo zamítnuto v plném rozsahu, 4 bylo vyhověno částečně a 5 bylo plně vyhověno.**



Z uvedených 12 procesovaných podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2023 bylo podáno:

- 3× podání námitek vůči protokolu ze základní inspekce poskytování sociálních služeb
- 8× podání námitek vůči protokolu ze základní inspekci poskytování sociálních služeb, která byla provedena na podnět
- 1× podání námitek vůči protokolu z následné inspekci poskytování sociálních služeb



Proti Vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný.

2. 4. Vedení správního řízení

V roce 2023 bylo zahájeno celkem **20 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb. Pro všechna uvedená správní řízení byla v roce 2023 vydána Rozhodnutí.

Správní řízení bylo v roce 2023 zahájeno v případě zjištění z **20 základních inspekci** poskytování sociálních služeb na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb, kdy se poskytovatel dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách, což má za následek zahájení správního řízení.

2. 5. Vyřizování stížností

V roce 2023 bylo oddělením 262 vyřizováno **135 podání stížností a podnětů**.

Z celkového počtu 135 podání, bylo **34 předáno odd. inspekcí sociálních služeb** (263 a 264) přímo k zařazení do plánu inspekcí na rok 2023/2024 jako neplánované inspekce z důvodu širokého rozpětí obsahu sdělení ve stížnosti nebo uvedení sdělení, které signalizovalo porušení zákona o sociálních službách v § 88 i § 99.

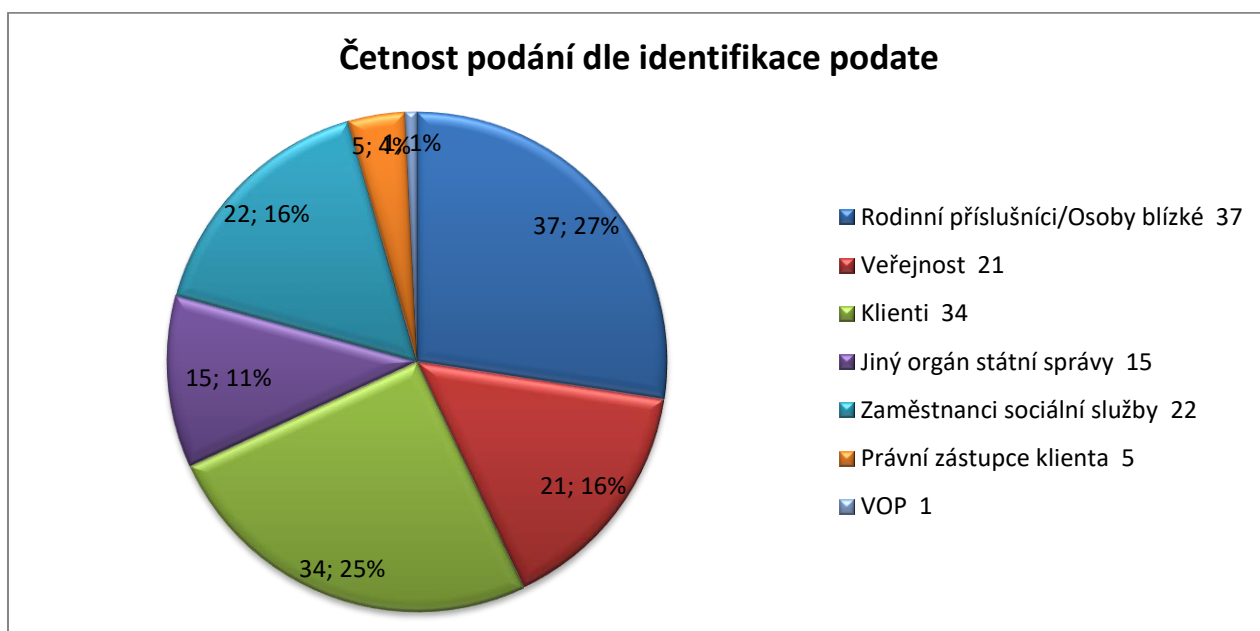
1 podání bylo přímo z KVOP, týkalo se sociální služeb Domovy pro seniory a Domovy se zvláštním režimem jednoho poskytovatele. Stížnost byla zpracována provedenou inspekcí poskytování sociálních služeb odd. 262.

Z celkového počtu 135 podání, bylo odd. 262 **provedeno 12 šetření přímo v místě** poskytování sociální služby dle § 3 kontrolního řádu.

Z celkového počtu 135 podání, byly odd. 262 **provedeny 3 inspekce** poskytování sociálních služeb.

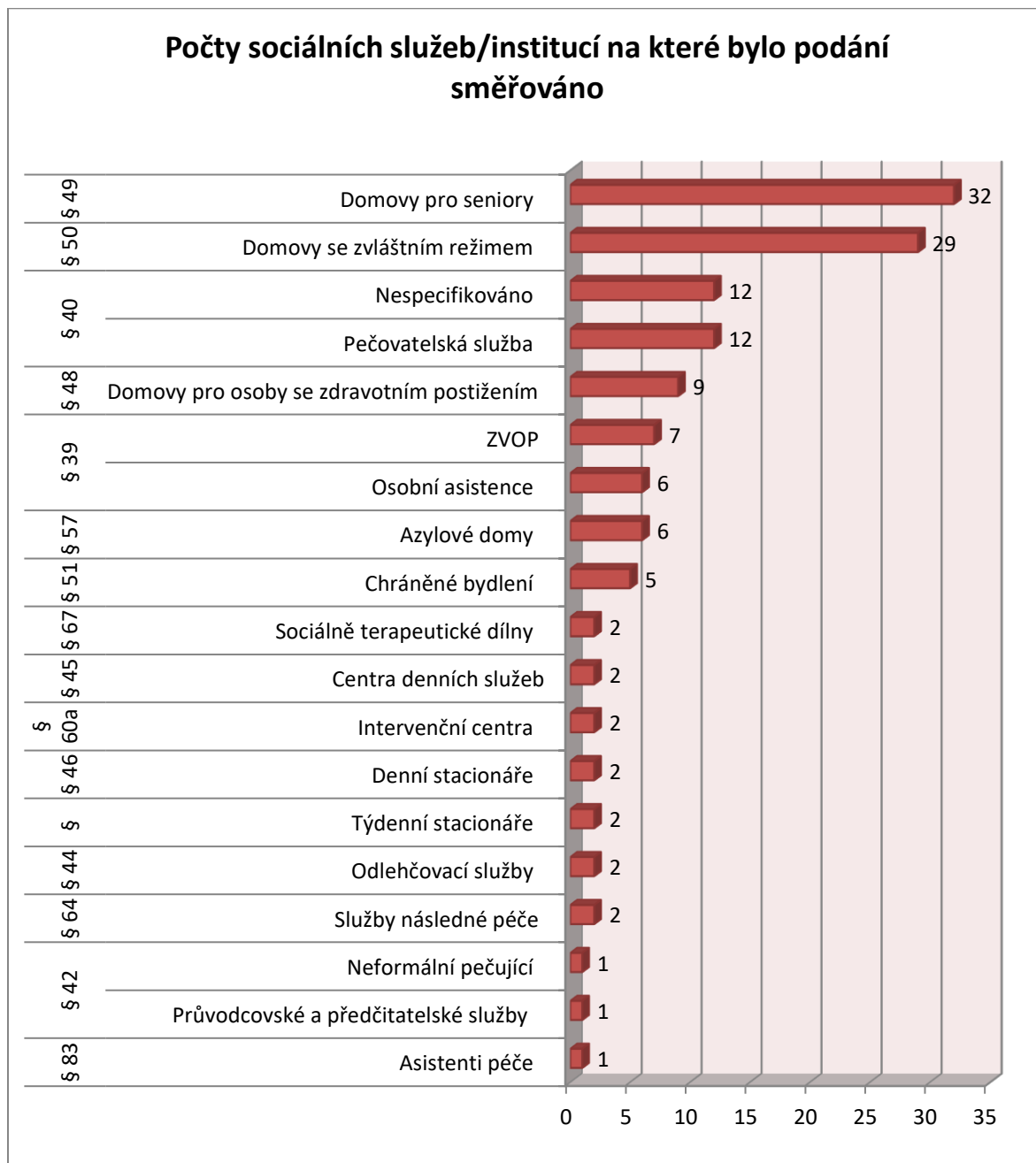
V roce 2023 procesoval odbor podání od:

rodinných příslušníků a osob blízkých – **37**; klientů sociálních služeb – **34**; zaměstnanců sociálních služeb – **22**; jiného orgánu státní správy – **15**; veřejnosti – **21**; právního zástupce klienta – **5**; VOP – **1**



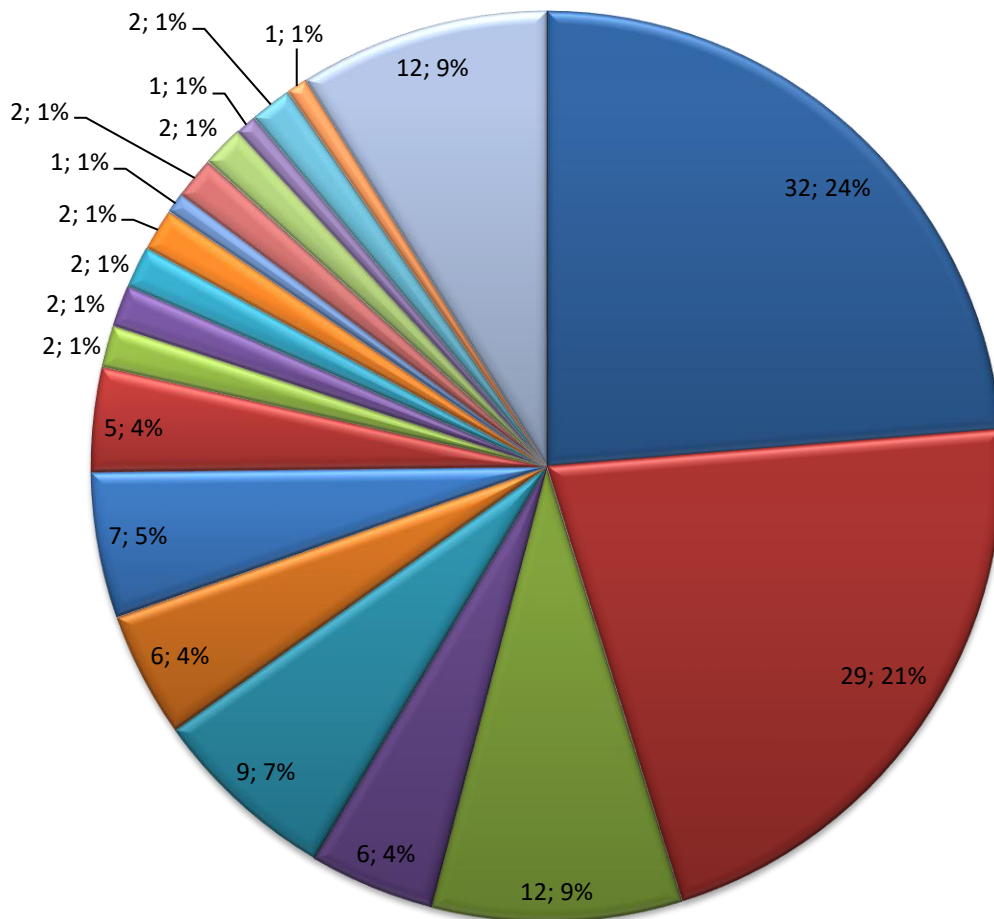
Z celkového počtu 135 vyřizovaných stížností, podnětů a podání bylo **30 anonymních**. Ve všech případech anonymního podání bylo možno obecně identifikovat osobu, která stížnost podala (např.: zaměstnanci, osoba blízká, angažovaný náhodný občan, klient apod.).

V roce 2023 procesoval odbor podání týkající se sociálních služeb:



Četnost podání dle druhu sociálních služeb/institucí

■ Domovy pro seniory 32	■ Domovy se zvláštním režimem 29
■ Pečovatelská služba 12	■ Azylové domy 6
■ Domovy pro osoby se zdravotním postižením 9	■ Osobní asistence 6
■ ZVOP 7	■ Chráněné bydlení 5
■ Služby následné péče 2	■ Odlehčovací služby 2
■ Týdenní stacionáře 2	■ Denní stacionáře 2
■ Neformální pečující 1	■ Intervenční centra 2
■ Centra denních služeb 2	■ Asistenti péče 1
■ Sociálně terapeutické dílny 2	■ Průvodcovské a předčitatelské služby 1
■ Nespecifikováno 12	



V roce 2023 bylo podáno nejvíce stížností a upozornění na průběh poskytování sociálních služeb druhu: Domovy pro seniory – **32**, Domovy se zvláštním režimem – **29**, Pečovatelská služba – **12**, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – **9**, ZVOP – **7**, Azylové domy a osobní asistence – **6**.

12 podání bylo z pohledu konkretizace sociální služby neadresných.

V roce 2023 procesoval odbor podání týkající se oblasti:

celkové kvality poskytování sociální služby – **24**

pracovně- právní problematiky (vztahy na pracovišti) – **15**

ochrany práv klientů - **10**

komunikace s osobami blízkými – **12**

využívání dotací – **8**

přístupu zaměstnanců ke klientům – **16**

stanovení a výše úhrad za poskytování sociální služby – **9**

nezajištění odpovídající zdravotní péče – **9**

vedení jednání se zájemcem o službu, sociální šetření – **3**

prostředí a podmínek poskytování sociální služby, včetně naplňování registračních podmínek – **9**

nedostatečného personálního zabezpečení – **12**

proces uzavírání/ukončování smlouvy o poskytování sociální služby – **2**

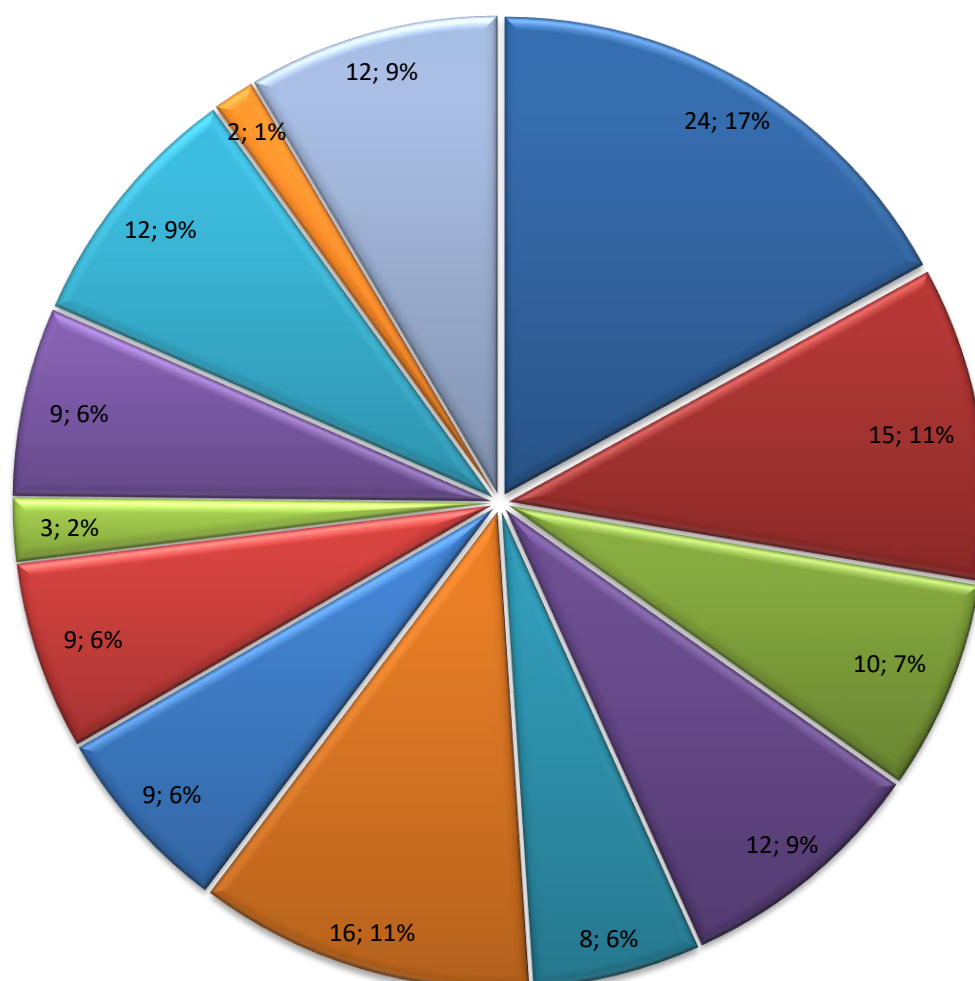
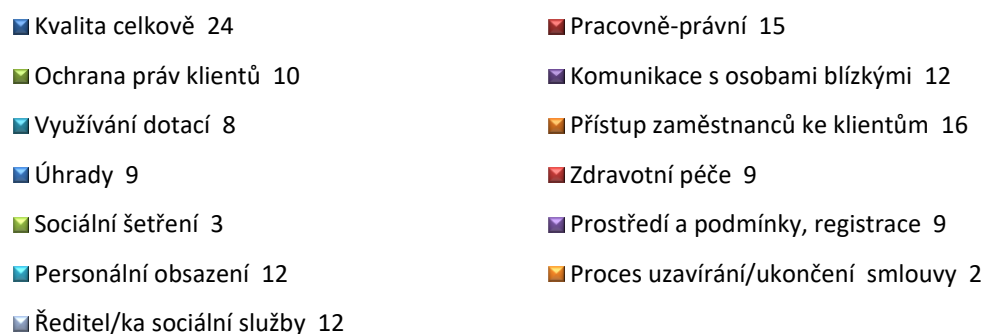
podání stížnosti přímo na ředitele/ředitelku sociální služby - **12**

Některá podání v sobě obsahovala několik oblastí, na které si podatel stěžoval – jednalo cca o 65% zpracovávaných podání.

Několik oblastí v sobě zahrnovala i podání směřující vůči řediteli/ředitelce (podání většinou upozorňovala na fakt, že z důvodu vad jednání vedení dochází k problémům v péči o klienty.

Jednooblastní byla podání týkající se „zneužívání dotací“ a nezajištění odpovídající zdravotní péče.

Četnost oblastí předmětu podání



2. 5. 1 Odhad důvodnosti podaných podání

Jedná se skutečně pouze o hrubý odhad vzhledem k faktu, že v prošetřování podání nelze se 100% jistotou ve všech případech konstatovat, že v době, kdy k jednání dle stěžovatele došlo, tomu tak skutečně nebylo/bylo.

Lze konstatovat, že:

- 65 podání bylo nedůvodných – cca 48%
- 36 částečně důvodných – cca 27%
- 15 prokazatelně důvodných – 11%
- 9 vyřízeno obecnou právní odpovědí bez reakce podatele zpět – 7%

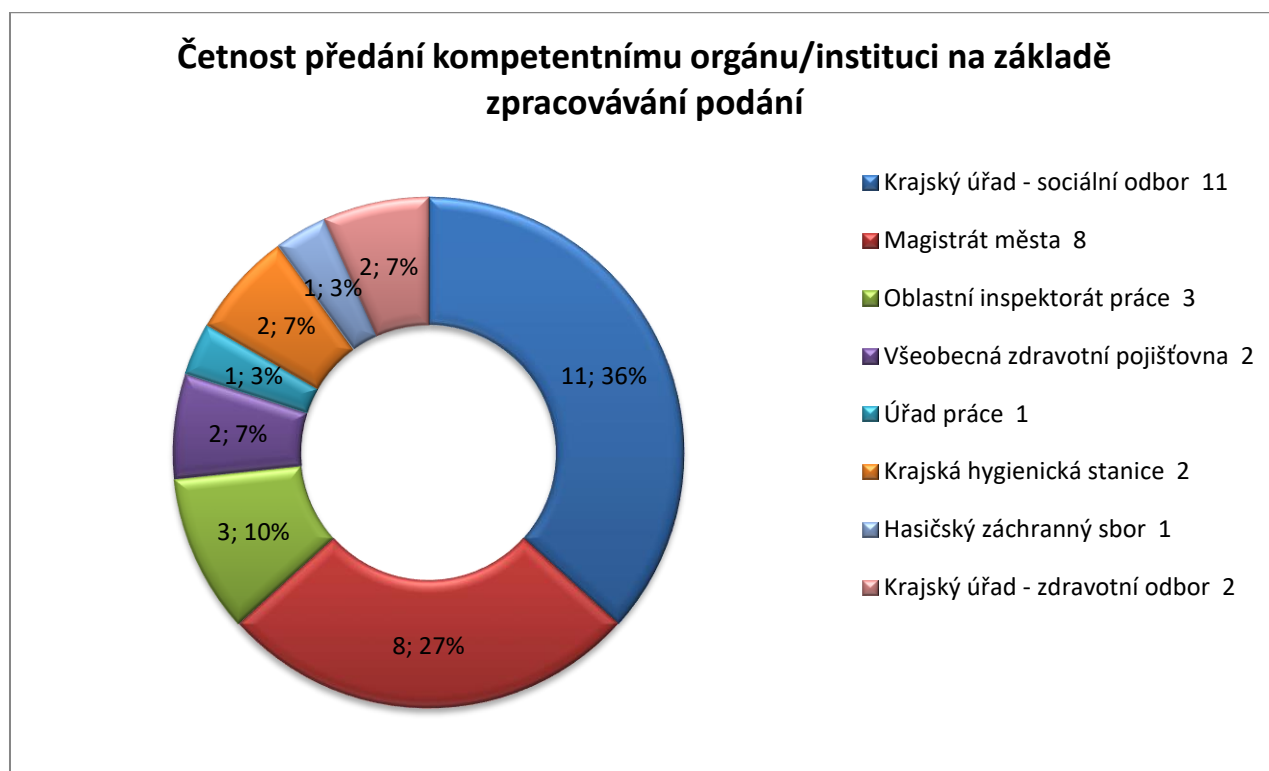
Některá podání byla předána k šetření prostřednictvím inspekce a zařazena do plánu u na rok 2024 – 7%.

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

1/ V rámci zpracování podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2023 bylo podnětů odd. 262 předáno k vyřízení **30 podnětů**.

V **8 podáních** sám podatel v textu informoval, že předal příslušným orgánům (VOP, Policie ČR, KÚ, Magistrát apod.)

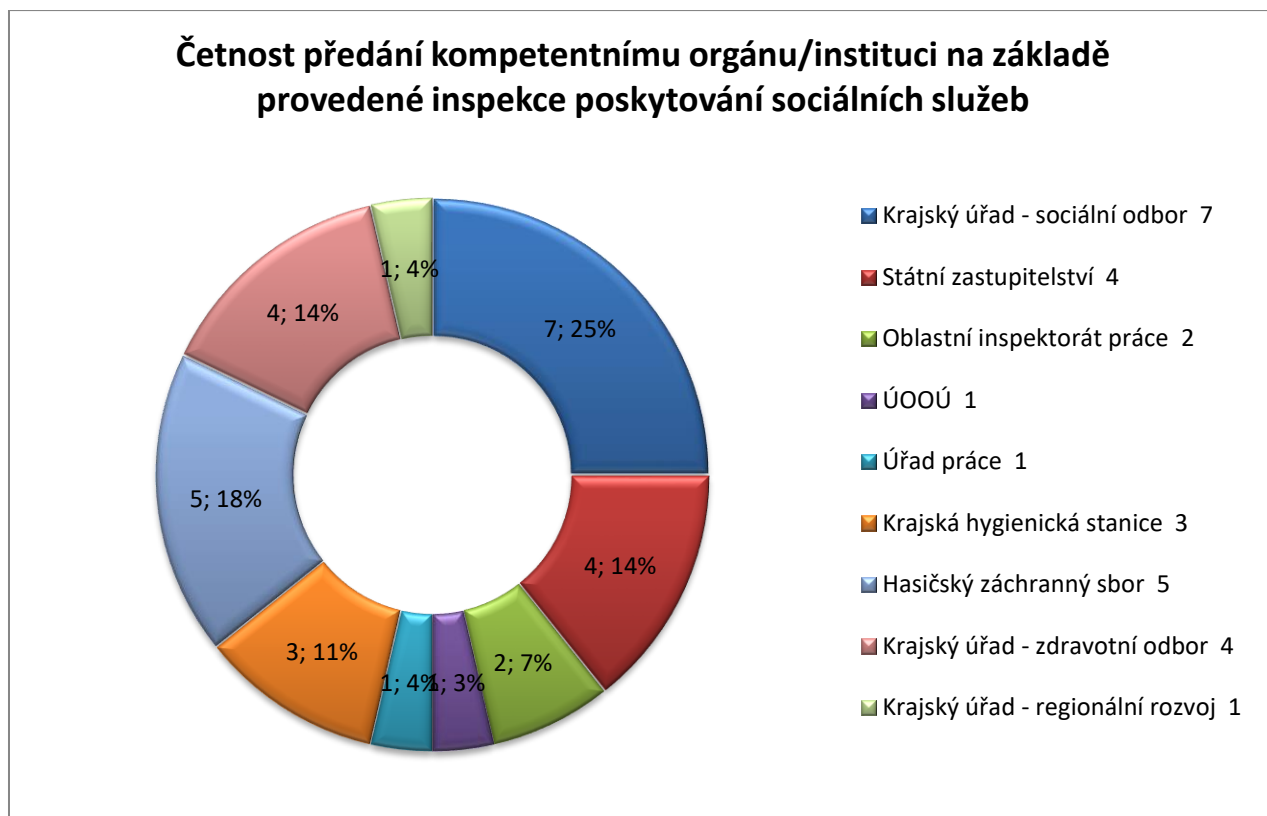


2/ V rámci přímé inspekční činnosti jinému orgánu a instituci

V roce 2023 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání zjištění z inspekční činnosti k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě nedostatků zjištěných při inspekci

poskytování sociálních služeb, které nespádají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

V roce 2023 bylo předáno **28 podnětů**.



Zjištění nedostatků se týkala oblastí:

- naplňování registračních podmínek
- zajištění podmínek požární bezpečnosti v zařízení sociálních služeb
- zajištění zdravotní péče a odborné způsobilosti zaměstnanců k výkonu zdravotní péče
- zajištění odpovídajících hygienicko-provozních podmínek v zařízení sociálních služeb
- pracovně- právních vztahů
- využívání Příspěvků na péči
- manipulace s finančními prostředky klientů sociální služby

V Praze ke dni: 23. 2. 2024
Vypracovalo odd. 262