

Zpráva o činnosti odboru inspekce sociálních služeb

za rok 2020

Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)	3
1. 1 Omezení v návaznosti na epidemii COVID-19	4
1. 2 Aktivity odboru inspekce sociálních služeb mimo rámec výkonu vlastní agendy	6
2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2020	8
2. 1 Provádění inspekce poskytování sociálních služeb v roce 2020	9
2. 1. 1 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby	11
2. 1. 2 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle rozsahu inspekce	12
2. 1. 3 Hodnocení výsledků inspekce poskytování sociálních služeb	13
2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele	14
2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb	15
2. 2 Proces vyřizování námitek	17
2. 3 Vedení správního řízení	18
2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí	18
2. 5 Vyřizování stížností	19
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi	23
2. 6. 1 Předání podnětů a stížností od veřejnosti jinému orgánu a instituci	23

1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24) v roce 2020

V roce 2020 byl výkon inspekce rozdělen na několik období:

Období od 01. ledna do 12. března 2020, kdy probíhal bezproblémový výkon agentury O24 realizací veškerých předmětných činností.

Období od 13. března 2020 do 24. května 2020, kdy byl omezen výkon inspekci sociálních služeb v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu spojeného se šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19.

Období od 25. května do 11. října 2020, kdy se postupně a s nastavenými omezeními s ohledem na hygienicko-epidemiologická opatření spojených s výskytem onemocnění COVID-19 v sociálních službách, realizovaly inspekce poskytování sociálních služeb převážně v terénních a ambulantních druzích sociálních služeb.

Období od 12. října 2020 do 31. prosince 2020, kdy byl opět omezen výkon inspekci sociálních služeb v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu spojeného se šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19.

Personální obsazení

Na rok 2020 byl naplánován výkon 229 inspekci poskytování sociálních služeb a současně bylo intenzivně jednáno o navýšení počtu zaměstnanců odboru inspekce sociálních služeb vzhledem k nutnosti navýšit počet prováděných inspekci.

Odbor inspekce sociálních služeb měl přiděleno 51 služebních míst, což bylo nedostačující vzhledem k požadavku vyššího objemu prováděných inspekci.

Jako řešení této situace bylo schváleno navýšení počtu služebních míst k výkonu služby na pozici inspektora sociálních služeb v roce 2020 o 10, tj. v současné době má odbor k dispozici 61 služebních míst.

Díky tomuto navýšení bylo možno posílit počty inspektorů na jednotlivých krajských pobočkách a tím i navýšení počtu prováděných inspekci poskytování sociálních služeb.

Výběrová řízení stále i v roce 2020 kontinuálně probíhala, ovšem do výběrových řízení se hlásily osoby, které měly jinou odbornost (byť VŠ vzdělání), neměly praxi v sociálních službách ani povědomí o procesu jejich poskytování a z důvodu zachování vysoké úrovně prováděných inspekcí poskytování sociálních služeb nelze přijmout osobu bez odpovídajícího vzdělání, odbornosti a požadovaných dovedností pro výkon pozice inspektora.

K 31. prosinci 2020 bylo k dispozici pro výkon inspekční činnosti 47 inspektorů sociálních služeb.

Institut **přizvané osoby** nebyl v roce 2020 využíván.

1.1. Omezení činnosti v návaznosti na epidemii COVID-19

Odbor inspekce sociálních služeb prováděl v době nouzového stavu veškeré činnosti, tj. prováděl řídicí činnosti v oblasti výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb, zpracovával agendu správních řízení, plánoval činnost odboru a prováděl koncepční činnosti, včetně podávání pravidelných zpráv o činnosti nadřízeným organizačním útvarům

Sekretariát odboru inspekce sociálních služeb nad rámec běžných činností zpracovával statistické vyhodnocování činnosti agendy odboru, včetně podávání pravidelných zpráv o činnosti nadřízeným organizačním útvarům, formálně zpracovával agendy správních řízení vedených na základě provedených inspekcí sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, vedení agendy kontrol uhrazených pokut ve spolupráci s Celním úřadem pro hlavní město Prahu a spolupracoval s ostatními úseky MPSV nebo dalšími institucemi.

Zajišťoval pro všechny inspektory odboru materiální, technické a administrativní požadavky.

Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241) a oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy; severovýchodní Čechy; Morava a Slezsko (242, 243, 244) zpracovávala odpovědi na podněty třetích osob, předávala podněty na základě zjištění z inspekční činnosti věcně příslušným orgánům a institucím, vedla správní řízení a zpracovávala půlroční/roční vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám a plánům činnosti za příslušné oddělení.

V neposlední řadě oddělení zajišťovala spolupráci odboru s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Oblastními inspektoráty práce, Policií České republiky, Krajskými hygienickými stanicemi.

V době vyhlášeného nouzového stavu v jarních a pozimních měsících roku 2020 byla nastavena a důsledně dodržována za účelem ochrany zdraví a života všech zúčastněných osob uvedená opatření:

- omezení výkonu inspekci poskytování sociálních služeb v místě poskytování sociální služby pouze na nezbytné případy při zjištění závažných pochybení,
- omezení výkonu státní služby tak, aby nedocházelo ke kontaktu jednotlivých zaměstnanců odboru výkonem služby z jiného místa, tj. všichni inspektoři sociálních služeb využívají k výkonu služby ode dne 17. března 2020 tzv. homeworking,
- omezení styku se zaměstnanci jiných orgánů a institucí a osob z řad veřejnosti nastavením pouze telefonického, elektronického či písemného styku,
- zajištění nezbytného výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb centrálně jednou k tomu pověřenou osobou pobývajícím v kanceláři odboru v budově MPSV a povinnou dodržovat veškerá související hygienicko-epidemiologická nařízení,
- plnění služebních úkolů a povinností na základě pokynu ministryně práce a sociálních věcí.

1.2. Aktivity odboru inspekce sociálních služeb mimo rámec výkonu vlastní agendy

V jarním období spolupracovali vybraní inspektoři s krajskými koordinátory při zřízení seniorské krizové telefonní linky MPSV, jejíž náplní bylo podávání informací seniorům při vyhlášení karantény v důsledku možného nakažení COVID-19.

Výkon činnosti byl koordinován Krajskými koordinátory a aktuálnost a odbornost podávaných informací byla zajištěna využíváním neustále doplňovaného a flexibilně aktualizovaného Manuálu pro seniory při vyhlášení karantény v důsledku možného nakažení onemocněním COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19 a Manuálu pro informační linku.

Linka byla spuštěna v pondělí 23. března 2020 a fungovala od 09. – 17.00 hod. v pracovní dny a průřezově celou republikou jí obsluhovali ve spolupráci s dalšími zaměstnanci MPSV i inspektoři sociálních služeb i v průběhu měsíce dubna 2020.

Usnesením č. 353/2020 ze dne 31. března 2020 schválila vláda cílený program „Antivirus“. Cílem tohoto programu bylo zmírnit negativní dopady celosvětového šíření onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19 na zaměstnanost v České republice.

Od 8. dubna 2020 byly někteří inspektoři sociálních služeb z rozhodnutí státní tajemnice převedeni na jiný druh výkonu služby v rámci MPSV, a to pod Úřad práce s úkolem zajištění administrace Programu Antivirus.

Tato činnost byla povolanými inspektory vykonávána do 31. května 2020.

Na základě závěrů z jednání mezi zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví dne 26. října 2020 bylo domluveno, že pracovníci krajských hygienických stanic budou ve spolupráci s inspekčním týmem pro poskytování sociálních služeb vykonávat spojené kontroly za účelem zhodnocení dodržování proti-epidemiologických opatření.

Kontrola měla současně za cíl metodicky podpořit sociálních služby pro správné zavádění těchto opatření a minimalizovat rizika přenosu onemocnění COVID-19 na další klienty či zaměstnance sociálních služeb.

Na základě výše uvedeného v souladu s příkazem k výkonu služby státního tajemníka v Ministerstvu zdravotnictví ze dne 26. října 2020 č.j.: MZDR 46738/2020-1/ST byli inspektoři na jednotlivých pobočkách připraveni ke spolupráci na základě výzvy pracovníků Krajských hygienických stanic.

Všechny kontroly byly provedeny ve spolupráci s odborem inspekce sociálních služeb MPSV, kdy spolupráce s kontaktní osobou inspekce sociálních služeb byla ze strany KHS navázána telefonická a vzájemná telefonická a e-mailová komunikace zaměřena na sladění formálních postupů, obsahové náplně kontrol, počtu a termínů konání kontrol, vybavení osobními ochrannými prostředky apod.

Před první společnou kontrolou proběhlo ze strany KHS zaškolení inspektorů sociálních služeb v používání osobních ochranných pomůcek.

Po administrativní stránce byla spolupráce realizovaná s Olomouckým krajem.

V praxi přímým výkonem kontroly u poskytovatele byla uvedená spolupráce realizována v Karlovarském kraji provedením 6 inspekcí a ve Zlínském kraji provedením 9 inspekcí do konce roku 2020.

V listopadu 2020, na základě aktivity náměstkyně pro řízení sekce zaměstnanosti PhDr. Kateřiny Štěpánkové (Sekce 4), byla pořádána „stravenková sbírka“ s výtěžkem určeným pro ty, kteří se rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost v sociálních službách.

Myšlenkou bylo vybrat stravenkové poukázky a poskytnout je dobrovolníkům působícím v sociálních službách či ve zdravotnictví, jako drobné poděkování za tuto činnost.

K 18. listopadu 2020 se této aktivity účastnil 31 zaměstnanec odboru inspekce sociálních služeb a vybráno bylo 302 ks stravenek **v celkové hodnotě 30 200 Kč.**

V jarním i podzimním období, kdy v souvislosti s nepříznivým vývojem epidemiologické situace ve výskytu onemocnění COVID-19 nemohla být vykonávána inspekční činnost, někteří inspektoři vypomáhali ve svém volném čase při řešení nedostatku pracovníků v sociálních službách u poskytovatele jako dobrovolní pečovatelé, účastnili se dobrovolné pomoci např. šitím roušek nebo zajišťováním nákupů a drobné pomoci seniorům a lidem s potřebou pomoci a podpory druhé osoby v místě svého bydliště.

2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2020

Na základě statistiky provedených inspekcí poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí bylo zjištěno, že k 1. lednu 2020 je registrováno 5 801 sociálních služeb a za posledních 5 let byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb v 1 227 sociálních službách.

Kraj	Počet registrovaných sociálních služeb	Počet provedených inspekcí
Hl. město Praha	536	89
Středočeský kraj	691	70
Plzeňský kraj	279	56
Karlovarský kraj	159	105
Liberecký kraj	282	50
Ústecký kraj	623	145
Jihočeský kraj	384	56
Kraj Vysočina	278	41
Pardubický kraj	308	124
Královehradecký kraj	302	73
Jihomoravský kraj	500	92
Olomoucký kraj	342	80
Moravskoslezský kraj	742	157
Zlínský kraj	361	89

Na rok 2020 bylo odborem 24 naplánováno k realizaci **229 inspekcí poskytování sociálních služeb** s tím, že v závislosti na zvyšování počtu inspektorů v 1. pololetí roku 2020, bude v závislosti na efektivnosti a plynulosti zaučování nových kolegů, počet provedených inspekcí v 2. pololetí ještě navýšen.

Tento záměr nebyl z důvodu omezení výkonu inspekcí spojeného se šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19 uskutečněn.

2. 1 Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb

V roce 2020 bylo odborem provedeno **80 inspekcí poskytování sociálních služeb**.

Počty provedených inspekcí za rok 2020 úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček a samozřejmě jsou velmi výrazně ovlivněny omezením výkonu inspekcí v místě poskytování sociální služby s ohledem na epidemiologickou situaci COVID-19 z důvodu dodržení všech příslušných protiepidemiologických opatření, pokynů a nařízení tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví a života zúčastněných osob možnou nákazou COVID-19 zaměstnanci MPSV.

Počty inspekcí dle jednotlivých poboček O24 za rok 2020

Název pobočky	Počet inspekcí	Počet činných zaměstnanců
Karlovy Vary	0	1
Brno	3	2
Pizeň	3	3
Jihlava	4	3
Olomouc	4	3
Liberec	7	3
Hradec Králové	7	3
Zlín	7	3
Pardubice	7	3
Ústí nad Labem	7	3
České Budějovice	9	4
Praha a Střední Čechy	10	7
Ostrava	12	4

Počty inspekcí dle období roku 2020 v závislosti na vyhlášení nouzového stavu

Název pobočky	Období: 01. - 03.2020	Období: 05. - 10.2020	Období: 11.2020	Období: 12.2020
Karlovy Vary	0	0		
Brno	2	0	1	0
Plzeň	1	2		
Jihlava	2	2		
Olomouc	1	3		
Liberec	3	4		
Hradec Králové	3	4		
Zlín	2	5		
Pardubice	3	4		
Ústí nad Labem	3	4		
České Budějovice	4	5		
Praha a Střední Čechy	4	6		
Ostrava	5	6	0	1

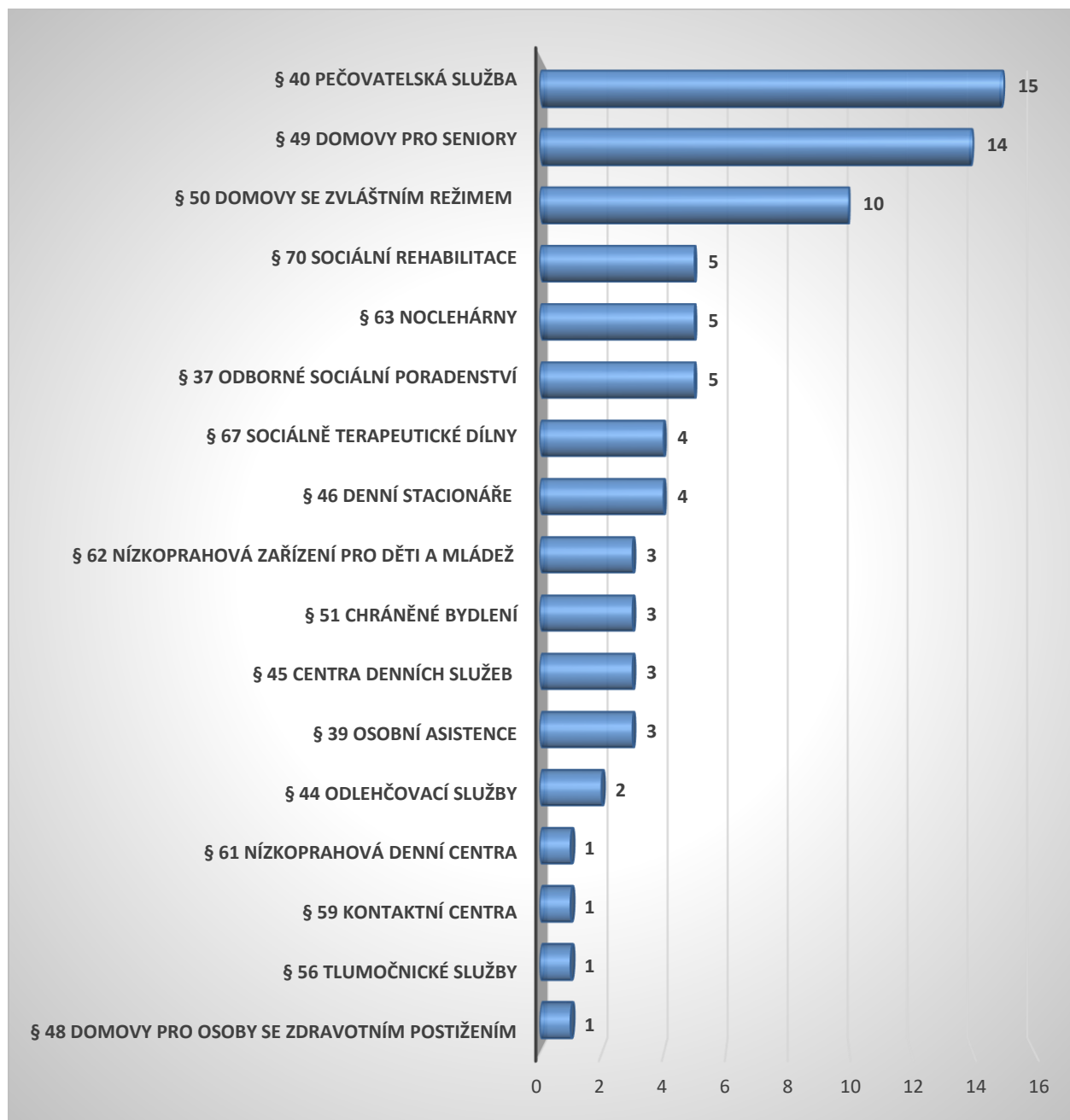
Přímý výkon inspekcí v místě poskytování sociálních služeb byl prakticky v průběhu celého roku 2020 omezen z důvodů vládního nařízení a nařízení státního tajemníka v souvislosti s nepříznivým vývojem epidemiologické situace ve výskytu onemocnění COVID-19 způsobené novým koronavirem s označením SARS-CoV-2 v České republice.

V době nouzového stavu nebyly prováděny inspekce sociálních služeb z důvodu nezatěžování poskytovatele sociálních služeb, pokud by ovšem odbor inspekce sociálních služeb obdržel závažný podnět či stížnost, inspekce sociálních služeb by byla vykonána.

Odbor inspekce sociálních služeb obdržel 2 x závažný podnět a inspekce sociálních služeb byly vykonány v listopadu a prosinci 2020 za dodržení maximálních bezpečnostních opatření v souladu s požadavky KHS v příslušném kraji.

2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu

Počty inspekcí podle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách



Vysoká čísla frekvence provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ambulantních a terénních sociálních službách průřezově celým spektrem těchto sociálních služeb jsou způsobena snahou omezit možnost šíření nákazy v souvislosti s nepříznivým vývojem epidemiologické situace výskytu onemocnění COVID-19.

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

Základní inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu

V roce 2020 nebyla provedena **žádná** inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu.

Základní inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2020 bylo provedeno **80 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb, z toho **18** inspekcí na základě podnětu/stížnosti.



Následná inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2020 nebyla provedena **žádná následná inspekce** poskytování sociálních služeb.

2. 1. 3 Hodnocení vykonaných inspekci poskytování sociálních služeb

Všechny, z celkového počtu 80 provedených inspekci poskytování sociálních služeb, jsou procesně ukončeny k 31. prosinci 2020.

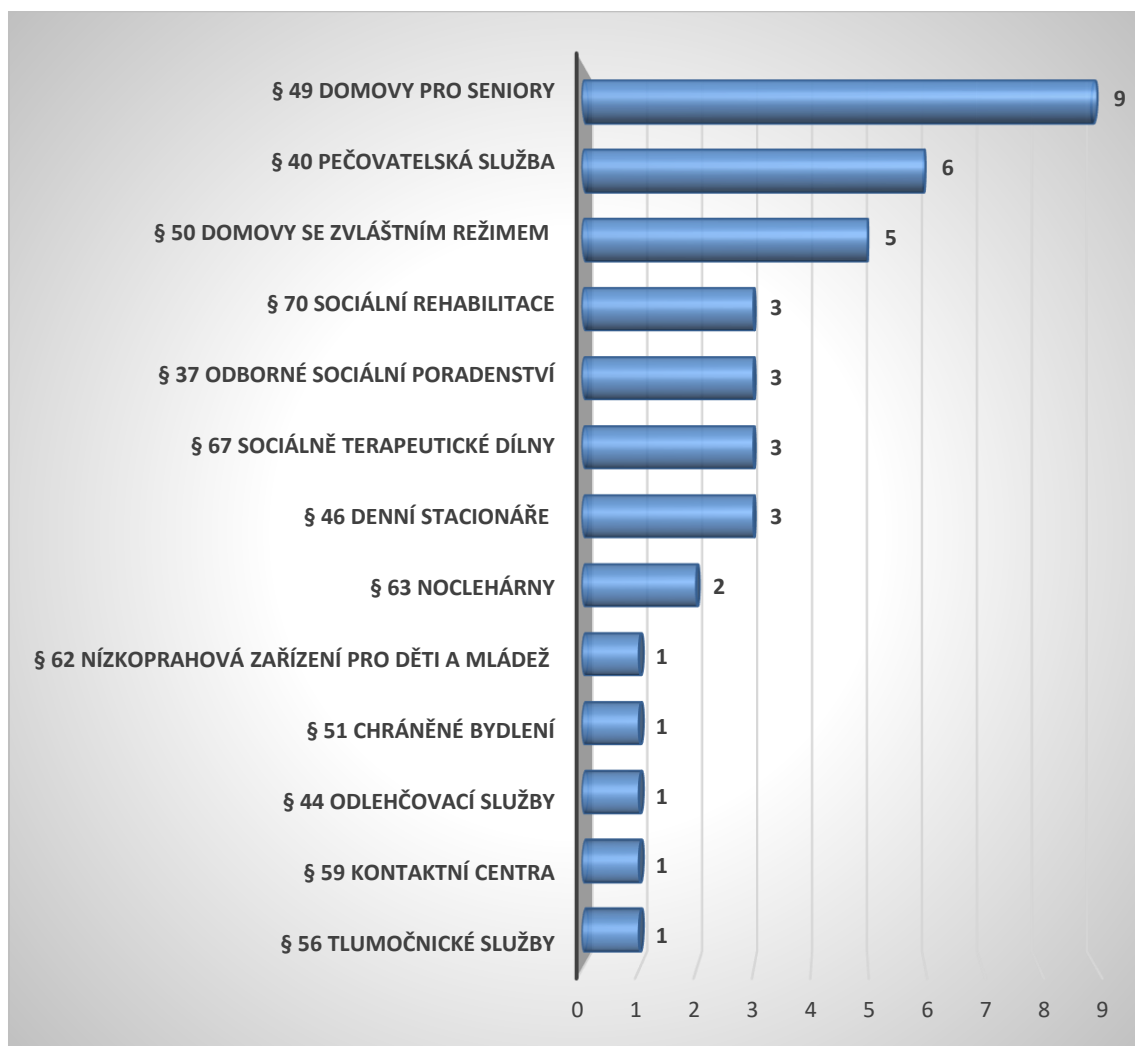
V případě provedení **26 inspekci** poskytování sociálních služeb nebylo zjištěno žádné porušení povinností poskytovatele sociálních služeb nebylo uloženo v souvislosti s požadavkem naplňování standardů kvality poskytování sociálních služeb žádné opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.

V případě provedení **54 inspekci** poskytování sociálních služeb bylo uloženo v souvislosti s požadavkem naplňování požadavků zákona o sociálních službách opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.

V případě provedení **13 inspekci** poskytování sociálních služeb dojde k zahájení správního řízení z důvodu porušení § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách.

2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

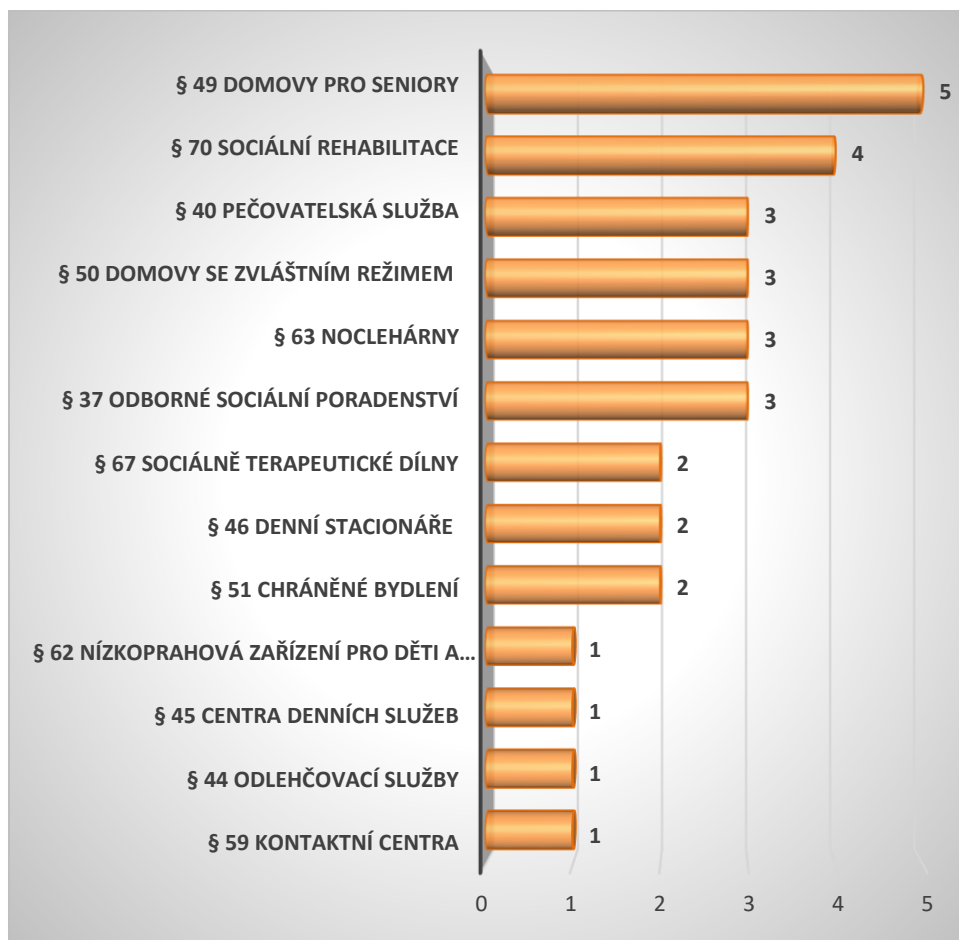
Graf zobrazuje **40 sociálních služeb podle jednotlivých druhů sociální služby**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **103 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88 zákona o sociálních službách.



Nejčastější nedostatky se objevují v nastavení a realizaci procesu individuálního plánování, vytváření podmínek pro zajištění naplňování základních práv a svobod klientů sociální služby a na to navazující zpracování vnitřních pravidel procesu poskytování sociální služby a procesu vyřizování stížností, tj. plnění povinností dle § 88 písm. c), d), e) a f), 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.

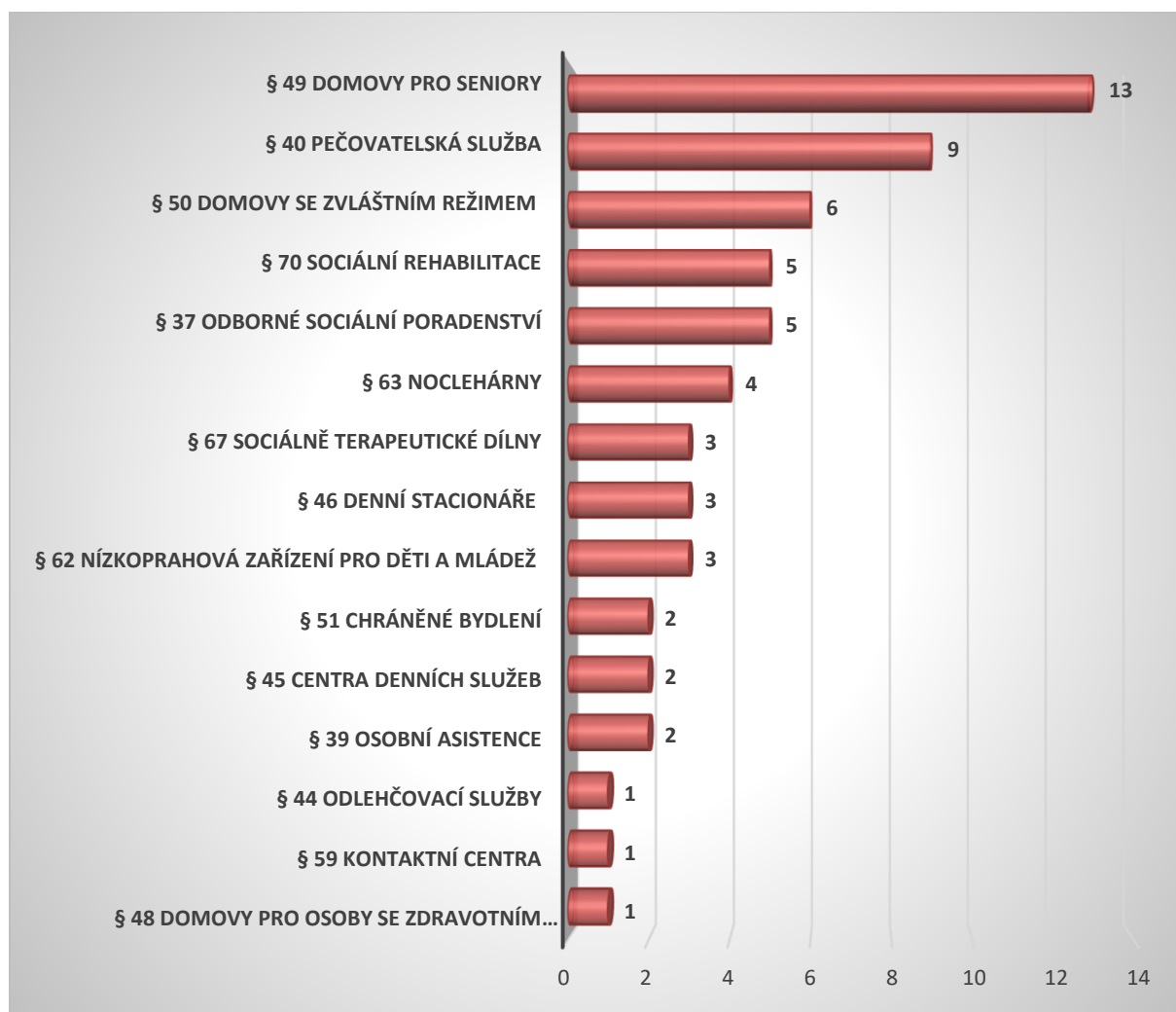
2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

Graf zobrazuje **31 sociálních služeb podle jednotlivých druhů sociální služby**, u které byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **1 bod – tj. částečně naplňuje u 180 kritérií standardů kvality**.



V roce 2020 byly opět 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 1 a), dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b), v oblasti jednání se zájemcem, tj. kritérium 3a) a 3b) a s tím související proces uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, tj. kritérium 4b) a 4c) a v oblasti nastavení pravidel pro poskytování sociální služby, tj. kritérium 1c).

Graf zobrazuje **60 sociálních služeb podle jednotlivých druhů sociální služby**, u které byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno nenaplnění požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **0 bod – tj. nenaplněje u 62 kritérií standardů kvality**.



V roce 2020 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 0 bodů v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5b), 5c), naplnění požadavků hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15a), jednání se zájemcem o službu, tj. kritérium 3b), „individualizace“ smlouvy o poskytování sociální služby, tj. kritérium 4c) a dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b).

2. 2 Proces vyřizování námitek

Za rok 2020 bylo odborem celkově procesována a vydána z počtu 80 realizovaných a ukončených inspekcí sociálních služeb **3 Vyřízení námitek**, která podal v zákonné lhůtě 15 dní poskytovatel vůči zjištěním, která byla uvedena v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

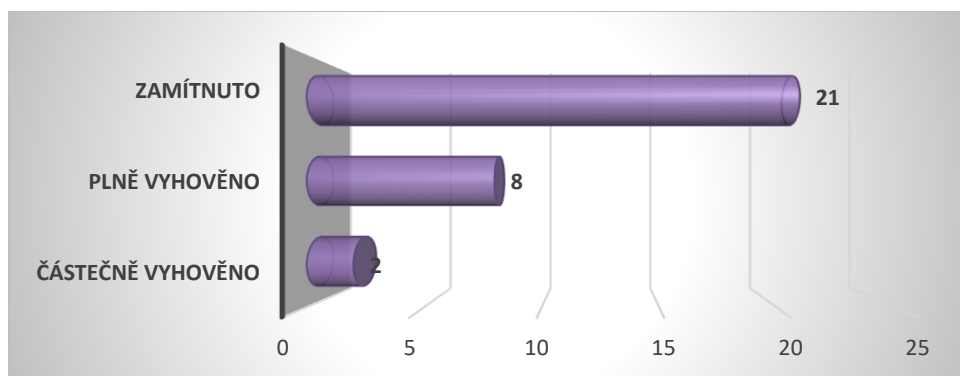
Četnost Podání námitek poskytovatele sociální služby v souvislosti s druhem poskytované sociální služby byla:

u sociální služby: Domovy se zvláštním režimem - **2 Podání**

u sociální služby: Osobní asistence - **1 Podání**

Vedoucí inspekčního týmu sám námitkám v plném rozsahu nevyhověl v žádném z případů. Z tohoto důvodu byly postoupeny ředitelce odboru 24 ke konečnému vydání Vyřízení námitek v roce 2020 ve všech **3 procesech**.

V roce 2020 bylo vyřízeno celkově 31 jednotlivých námitek podaných poskytovatelem, z toho **21 bylo zamítnuto** v plném rozsahu, **2 bylo vyhověno částečně** a **8 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 3 procesů Podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2020 byly podány:

- **3 Podání** námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 2 inspekce, které byly provedeny na podnět.

V roce 2020 nepodal žádný poskytovatel proti Vyřízení námitek žalobu.

2. 3 Vedení správního řízení

V roce 2020 bylo zahájeno celkem **17 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb, z čehož pro 16 správních řízení bylo též v roce 2020 vydáno rozhodnutí. Z uvedeného celkového počtu 17 vedených správních řízení bylo **16 správních řízení** kompletně ukončeno.

1 správní řízení bylo před vydáním rozhodnutí zastaveno prostřednictvím Usnesení o zastavení správního řízení u důvodu důkazní nouze.

Správní řízení bylo zahájeno v případě zjištění z **16 základních inspekci** poskytování sociálních služeb, z toho v jednom případě na základě nesplnění povinnosti § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách.

Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena, činí za rok 2020 **101 000 Kč**.

2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí (RK)

S vedením správního řízení velmi úzce souvisí agenda spolupráce s rozkladovou komisí.

Odbor v roce 2020 ukončil vydáním Rozhodnutí **16 správních řízení** a z toho **žádné** nebylo postoupeno RK.

V roce 2020 byly rozkladovou komisí vráceny k novému prošetření **4 správní spisy**. U 1 správního řízení bylo znovu vydáno rozhodnutí, ve kterém došlo ke snížení výše pokuty na základě rozhodnutí RK a 3 správní řízení byla usnesením ředitelky odboru 24 zastavena pro pominutí preventivní funkce ukládané pokuty.

K 31. prosince 2020 prošetřuje RK **3 správní spisy** z roku 2019.

2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2020 bylo odborem vyřizováno **95 podnětů**, stížností a podání.

Z celkového počtu 80 provedených inspekcí v roce 2020 bylo realizováno **18 inspekcí na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu.

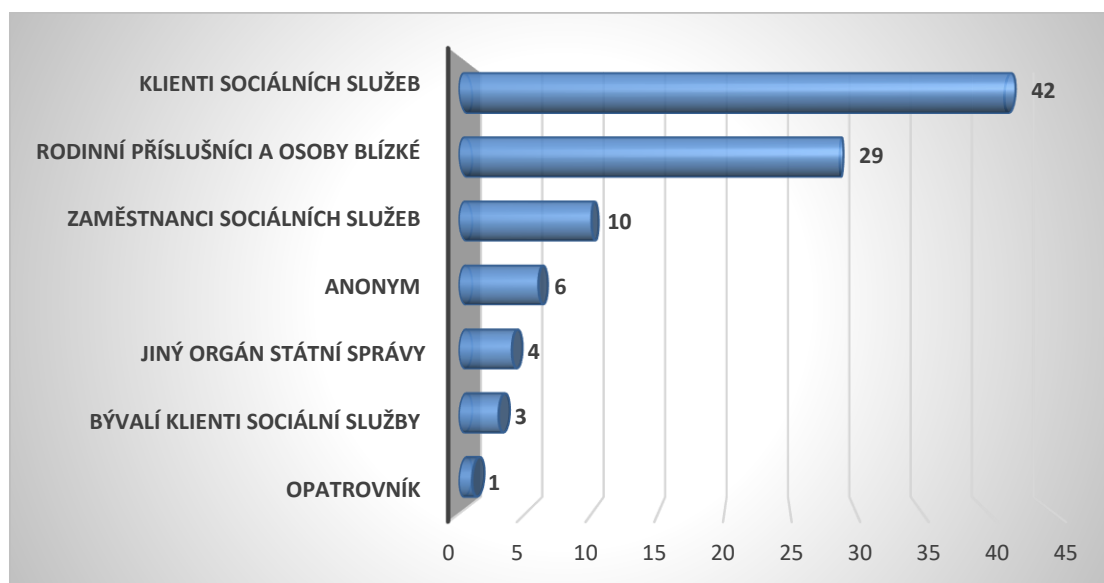
42 podnětů bylo postoupeno jiným orgánům a institucím z důvodů věcné příslušnosti.

30 podnětů bylo procesováno tzv. předinspekčním šetřením realizovaným dle § 3 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, písemnou žádostí poskytovateli o poskytnutí součinnosti, a to doložením podkladů ke skutečnostem uváděným v uvedeném podnětu. Institut žádosti o součinnost byl využit u 18 podnětů z roku 2020 a u 7 podnětů z roku 2019.

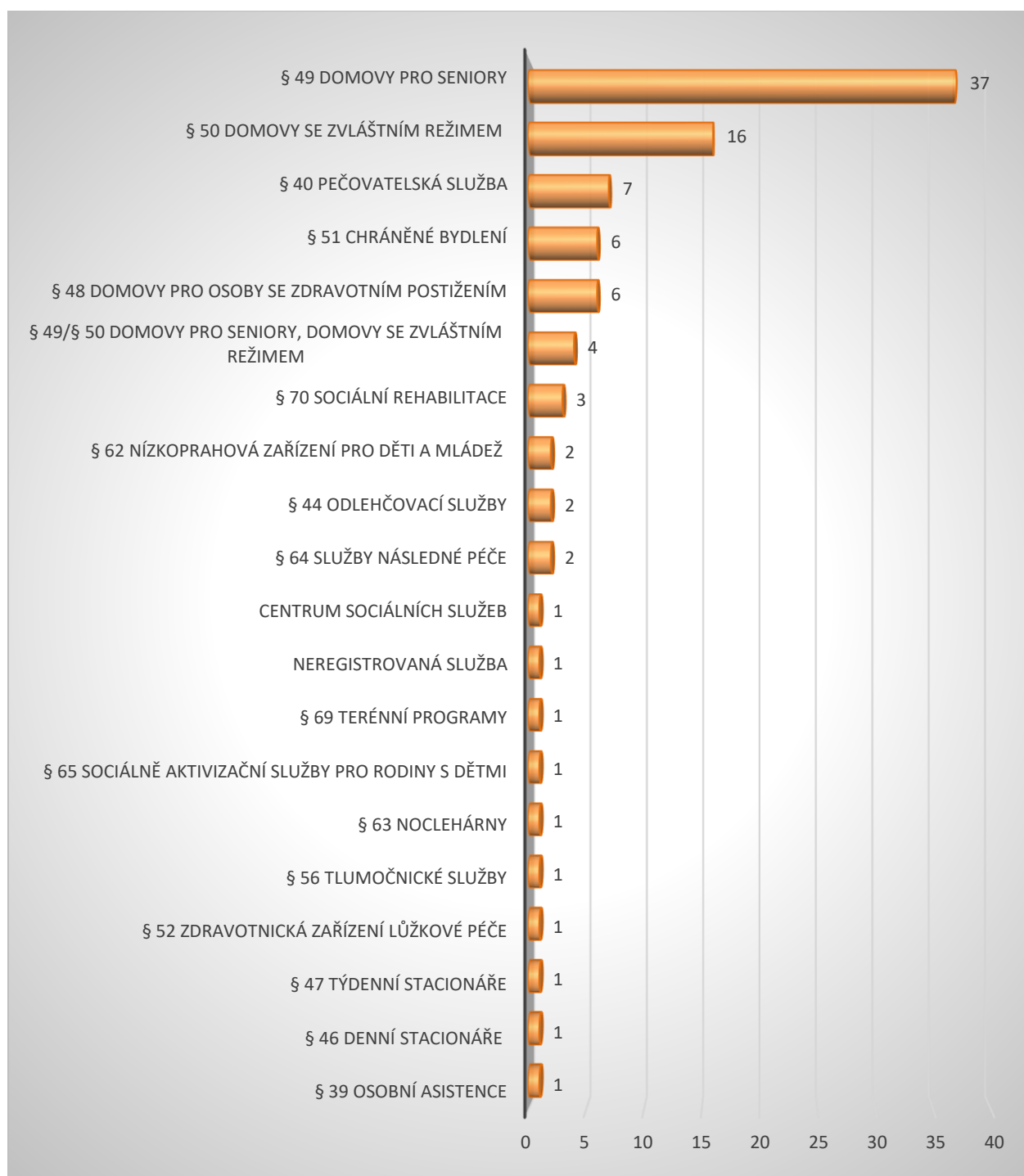
5 podnětů bylo vyřízeno odpovědí stěžovateli na základě již proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb, tj. výtahem ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

V roce 2020 procesoval odbor podání od:

klientů sociálních služeb – **42**; rodinných příslušníků a osob blízkých – **29**; zaměstnanců sociálních služeb – **10**; bývalých klientů sociální služby – **3**; jiného orgánu státní správy – **4**; anonyma – **6** a opatrovníka – **1**



V roce 2020 bylo nejvíce podnětů a upozornění na průběh poskytování sociálních služeb druhu: **Domovy pro seniory – 37, Domovy se zvláštním režimem – 16, Pečovatelskou službu – 7, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – 6 a Chráněné bydlení – 6.**



V roce 2020 procesoval odbor podání týkající se oblasti:

celkové kvality poskytování sociální služby – **37**

stanovení výše úhrad za poskytování sociální služby – **17**

přístupu zaměstnanců ke klientům – **13**

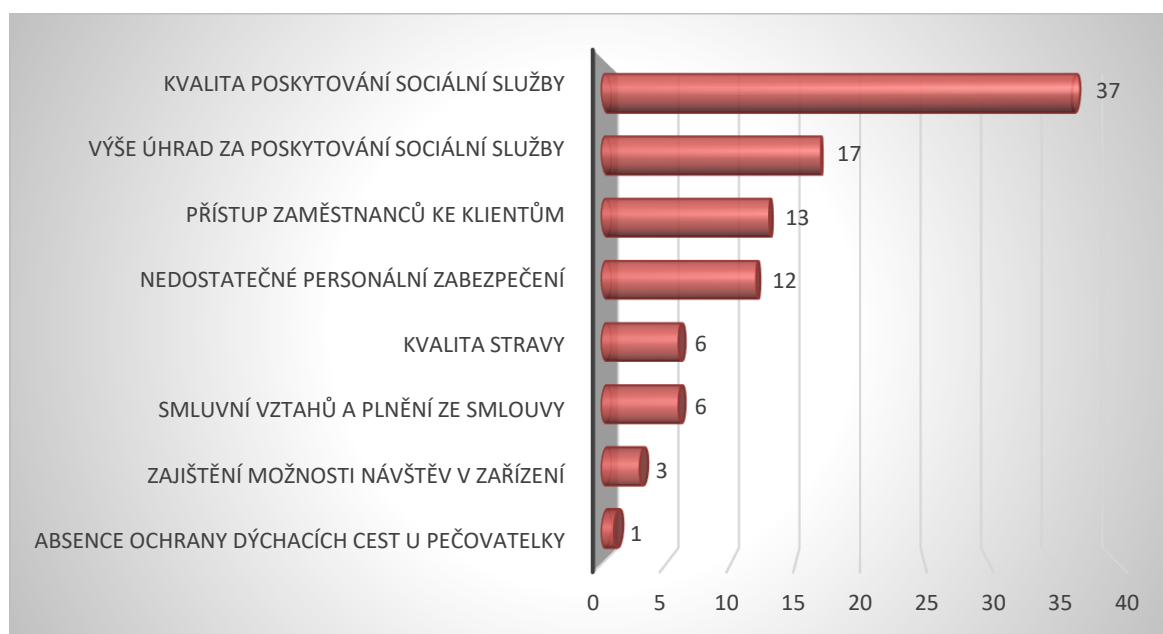
nedostatečného personálního zabezpečení - **12**

smluvních vztahů a plnění ze smlouvy – **6**

kvality stravy - **6**

zajištění možnosti návštěv v zařízení – **3**

absence ochrany dýchacích cest u pečovatelky – **1**



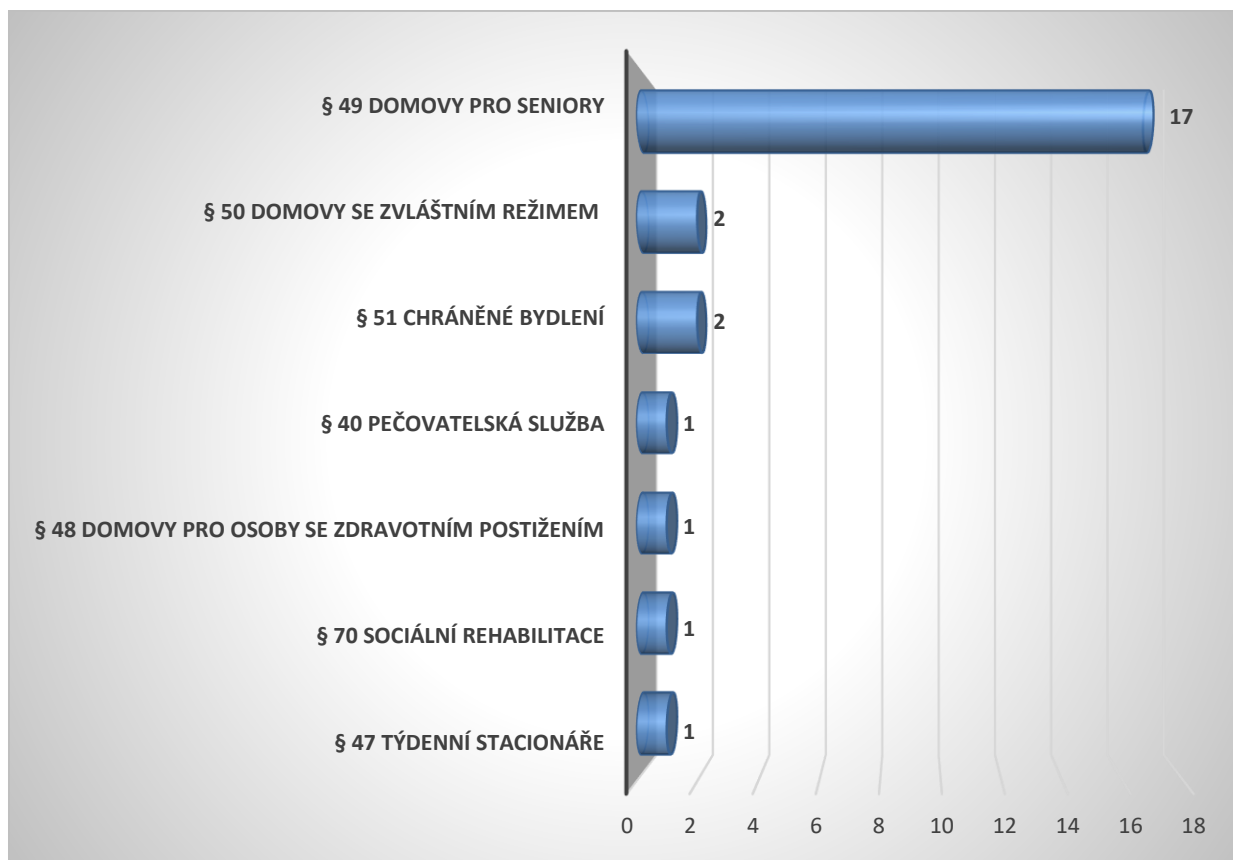
Výkon předinspekčního šetření

V souvislosti s nařízením vlády ze dne 12. října 2020, kdy byl na podzim roku 2020 výkon inspekce zcela pozastaven, bylo odborem inspekce sociálních služeb přistoupeno k realizaci tzv. předinspekčních šetření, jejichž hlavním úkolem bylo provádění kroků k prošetření obsahu podnětů, které byly podkladem pro realizaci naplánovaných inspekcí na rok 2020, co nejdříve a při zohlednění všech ochranných opatření vůči klientům a zaměstnancům poskytovatele.

V rámci předinspekčního šetření byl poskytovatel vyzván dle § 3 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů k součinnosti doložením podkladů, které týkajících se skutečností uváděných v podnětu. Po zaslání podkladů a jejich prostudování, v případě, kdyby byla zjištěna závažná pochybení v nastavení či nedodržování požadavků zákona o sociálních službách (jak informacemi v podkladech, tak v odpovědích na cílené obecné otázky), jednalo by se o případném procesním zajištění a realizaci provedení inspekce v místě.

Následně byla procesována odpověď podateli podnětu s tím, že obsahovala informaci o výsledku tzv. předinspekčního šetření a případně seznámení podatele podnětu s se skutečností zařazení nebo nezařazení poskytovatele do plánu inspekci s termínem v návaznosti na ukončení nouzového stavu a v souladu s příslušnými souvisejícími nařízeními v rámci situace COVID-19.

Na základě výše uvedeného bylo v roce 2020 zprocesováno **25** tzv. předinspekčních šetření u poskytovatelů těchto druhů sociálních služeb:



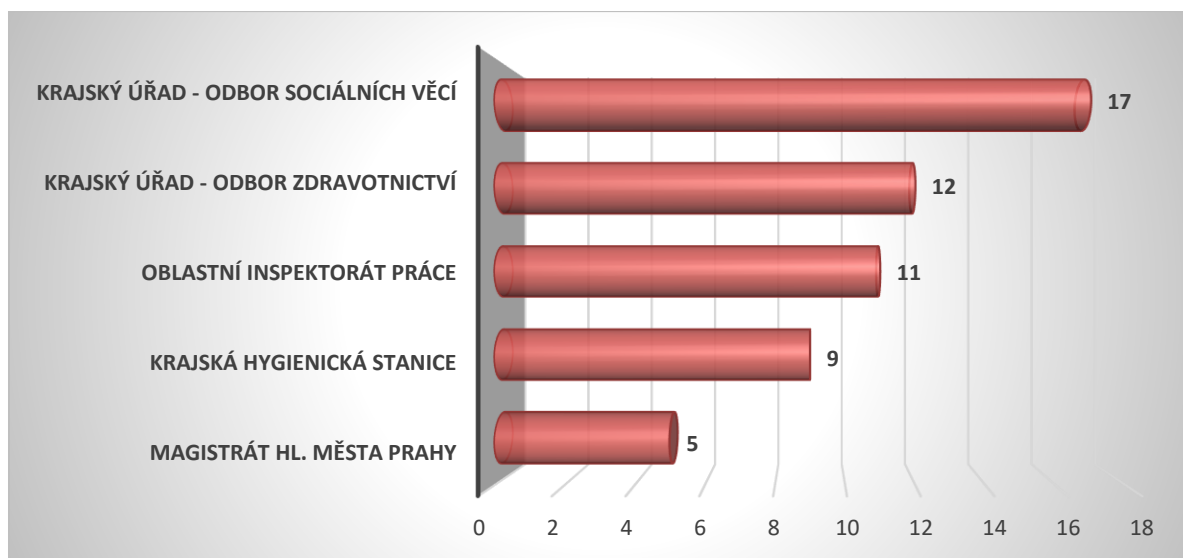
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi

V roce 2020 byly z důvodů situace COVID-19 omezena pouze na předávání si podnětů a informací v písemném styku.

2. 6. 1 Předání a postoupení podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2020 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností postoupením k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě obsahu zaslaného podnětu veřejností nebo předáním na základě nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, které nespádají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

V roce 2020 bylo předáno **42 podnětů**.



V Praze ke dni: **26. 2. 2021**
Vypracoval: **Odbor 24**