

Některé důležité změny v provádění inspekci kvality sociálních služeb od 1.1.2012

1. Popis změn – tato kapitola nevychází z jednání s pracovníky krajské pobočky Úřadu práce.

Popis změn vychází ze změn zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS) a z vyhlášky č. 505/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

1.1 Inspekční týmy

- **Kompetentním orgánem k provádění inspekce je nyní Úřad práce ČR** ¹
Upraveno právním předpisem (ZSS)

Inspekce začali od roku 2012 provádět i pracovníci, kteří v oboru posuzování kvality sociálních služeb (a někdy ani v sociálních službách samotných) dosud nikdy nepracovali a nejsou k tomu ani proškoleni. Proto je možné předpokládat, že výsledky předchozího hodnocení inspekčních orgánů (tzn. inspekčních zjištění učiněných před 1. 1. 2012) nemusí být kompatibilní s postoji, názory a hodnocením stávajících inspekčních orgánů. Chybí jednotné, obecně sdílené porozumění hodnotám kvality sociálních služeb postavené na aplikaci filosofie ZSS (zejména § 2 ZSS týkající se např. ochrany práv, respektu k autonomii klientů, podpory klienta, aby setrval ve svém přirozeném sociálním prostředí a neodcházel předčasně do pobytových služeb).

- **Kraj může vyslat do inspekčního týmu svého zaměstnance** *Upraveno právním předpisem (ZSS)*

Je pochopitelné, že kraje, které tvoří střednědobé plány rozvoje sociálních služeb na svém území (a prostřednictvím jejichž rozpočtu jsou poskytovatelům sociálních služeb poskytovány dotace ze státního rozpočtu), mají zájem získat informace o tom, co vlastně financují (jak prostřednictvím státního rozpočtu, tak eventuálně i ze svého rozpočtu - viz § 105 ZSS). Problémem ale zůstává, že kraj se ocitá v situaci střetu zájmů (koordinuje poskytování sociálních služeb na svém území, plánuje jejich rozvoj, metodicky je podporuje, financuje je prostřednictvím státního rozpočtu i svého, kontroluje je, a to i vysláním svého zaměstnance do inspekčního týmu, kromě toho však bývá i zřizovatelem sociálních služeb, vůči jejichž poskytovatelům všechny výše zmíněné funkce vykonává).

- **Změna počtu členů inspekčního týmu v případě inspekce nepobytových služeb** *Upraveno právním předpisem (ZSS)*

V případě inspekce nepobytových služeb mohou inspekční tým tvořit pouze dvě osoby.

1.2 Typy inspekci, délka místního šetření

- **Základní typ inspekce se provádí v zúženém rozsahu** *Upraveno metodickým pokynem č. 1/2012 MPSV ČR pro Úřad práce ČR.*

Do novely ZSS probíhaly základní inspekce (tzv. inspekce typu A) v plném rozsahu, inspektoři kontrolovali naplnění požadavků všech kritérií všech standardů kvality. Poskytovatel tak získal zpětnou vazbu ke kvalitě svých postupů v procedurální, personální i provozní oblasti. V současnosti vybírá inspekční tým ke kontrole pouze několik standardů, podkladem pro jejich výběr jsou např. „informace získané z podnětů a stížností na kvalitu poskytované sociální služby, písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování sociální služby, kterou poskytovatel zaslal kontrolnímu orgánu před zahájením inspekce v místě poskytování služby“ aj.

Pokud poskytovatel při základní inspekci dobře obstojí, měl by být pro budoucí období zařazen do plánu kontrol prováděných v zúženém rozsahu, pokud ne, může být (záleží též na tom, jak kvalitně bude realizovat poskytovatel nápravná opatření) do plánu zařazen jako kandidát na inspekci hloubkovou (viz další odrážka).

Místní šetření trvá u základní inspekce 1 – 2 dny.

- **Hloubková inspekce se provádí až sekundárně (pokud poskytovatel při základní inspekci výrazně neuspěl), a to v plném rozsahu předmětu kontroly** *Upraveno metodickým pokynem č. 1/2012 MPSV ČR pro Úřad práce ČR.*

Hloubková inspekce má následovat tehdy, pokud základní inspekce objevila závažné nedostatky. Provádí se v plném rozsahu předmětu kontroly (viz následující kapitola).

Místní šetření u hloubkové inspekce trvá 2 – 4 dny.

Následná inspekce se provádí ať již po základní nebo hloubkové inspekci jako kontrola plnění uložených opatření k odstranění zjištěných nedostatků (charakter následné kontroly se tudíž nezměnil).

1.3 Předmět kontroly a oznamovací povinnost inspekčního týmu vůči uživatelům

- **Oproti předchozímu stavu byl rozšířen předmět kontroly** *Upraveno právním předpisem (ZSS)*

Kromě kontroly naplňování všech standardů kvality a povinností poskytovatele podle § 88 ZSS, což bylo předmětem kontroly i v době před popisovanými změnami, je nově inspekční orgán výslovně zmocněn posoudit, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje

¹ Inspekci poskytování sociálních služeb provádí u poskytovatelů sociálních služeb krajská pobočka Úřadu práce; místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky. – viz § 97 ZSS

náležitosti smlouvy podle § 91, odst. 2 ZSS² a posoudit též, zda je výše úhrady sjednána s uživatelem v rámci výše úhrady dle § 73 - 77 ZSS (a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.).

- **Členové inspekčního týmu jsou nyní povinni v případě zjištěných nedostatků ohledně smlouvy a sjednání úhrady informovat o výsledku inspekce uživatele (případně zákonného zástupce) *Upraveno právním předpisem (ZSS)***

Členové inspekčního týmu mají novou povinnost, a sice informovat uživatele nejen o nedostatecích smlouvy (resp. upozornit jej, že smlouva neobsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti), ale i o nesprávně stanovené výši úhrady. Důsledkem mohou být požadavky uživatelů na vrácení finančních prostředků a případné soudní spory. Kromě toho je stanovení vyšší úhrady, než je určena právními předpisy, správním deliktem, za který může být uložena pokuta až do výše 50.000 Kč. Obdobně je správním deliktem nově i uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, která neobsahuje všechny náležitosti podle § 91 ZSS.

1.4 Průběh a výstup inspekci

- **Počet respondentů bude nižší, než dříve *Upraveno metodickým pokynem č. 1/2012 MPSV ČR pro Úřad práce ČR***

Doporučuje se provést alespoň tři rozhovory s klienty u pobytových sociálních služeb a alespoň dva rozhovory u služeb ambulantních a terénních.

- **Jako metody práce inspektorů při místním šetření jsou nově definovány náslehy a doprovázení a rozhovor s referujícím zaměstnancem *Upraveno metodickým pokynem č. 1/2012 MPSV ČR pro Úřad práce ČR***

Existují sociální služby, jejichž kvalitu (naplňování požadavků standardů kvality) nemůže inspekce posoudit dostatečně bez náslehu, resp. kdy je nutné, aby byl inspektor přítomen rozhovoru pracovníka s uživatelem.³ Zejména jde o sociální služby krátkodobého charakteru,

² Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

³ „Náslehy dialogu klienta a zaměstnance poskytovatele se provádí s ohledem na charakter poskytované služby např. u telefonické krizové pomoci, nebo v kombinaci s rozhovory v případě, že podstatou služby je pouze rozhovor zaměstnance s klientem. Inspektor dojedná se zaměstnancem poskytovatele, jak bude klient informován o skutečnosti, že je prováděn náslehy rozhovoru. Klient může provedení náslehu odmítnout. V případě pracovišť telefonické krizové pomoci lze postupovat podle stanovených pravidel pracoviště, kde je náslehy prováděn. Inspektor nesmí do interakce mezi klientem a zaměstnancem poskytovatele vstupovat.“

kdy se jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy, individuální plánování služby odehrává během jediné, dejme tomu 45-ti minutové intervence. Jedná se zároveň o služby, které nemají povinnost uzavírat smlouvu písemně, a u nichž je suma informací zachycených v dokumentaci práce s uživateli pochopitelně nepřilíš obsáhlá, přesto však inspektor musí posoudit, zda poskytovatel dodržel všechny zásady a povinnosti uložené ZSS při práci s uživateli.

Další nově zmiňovanou metodou při místním šetření je „*doprovázení a rozhovor s referujícím zaměstnancem*“, jenž má být doplňkem zejména v situacích, kdy z důvodu „*podstatného narušení kognitivních a vyjadřovacích schopností*“ nemůže inspektor vést s uživatelem rozhovor.⁴

- **Inspekční zpráva má jinou podobu, než dříve *Upraveno metodickým pokynem č. 1/2012 MPSV ČR pro Úřad práce ČR***

Inspekční zpráva vypadá jinak než dříve, používá se jiná verze formulářů, obsahově by se lišit neměla (stále jde o zjištění a popis rozdílů mezi stavem služby, který je vyžadován právními předpisy a skutečným stavem služby).

1.5 Hodnocení kvality sociálních služeb

- **Změna celkového hodnocení standardů kvality (zrušení zásadních kritérií a hodnocení celého souboru standardů) *Upraveno právním předpisem (ZSS)***

ZSS nyní neupravuje, jak má inspekční orgán kvalitu celkově posoudit. Hodnotí se jen jednotlivé standardy, nikoli celkově kvalita služby (resp. hodnocení souboru standardů jako celku). Nová právní úprava tak paradoxně nedovoluje vyhodnotit, zda poskytovatel plní jednu z nejdůležitějších povinností poskytovatele, tj. zda dodržuje standardy kvality sociálních služeb podle stanovení § 88 písm. h).

⁴ „Realizuje se v situacích, kdy z důvodu podstatného narušení kognitivních a vyjadřovacích schopností u vybraného respondenta - klienta není možný rozhovor přímo s ním, nebo rozhovor není možné realizovat vzhledem k charakteru poskytované služby, přestože je respondent - klient fyzicky přítomen. Inspektor se přímo účastní činností a kooperace referujícího zaměstnance s respondentem - klientem, a následně vede s referujícím zaměstnancem rozhovor. Rozhovor probíhá vždy v přítomnosti respondenta - klienta, který s touto formou rozhovoru musí souhlasit“

2. Praxe při provádění inspekci kvality sociálních služeb

Následující text byl zpracován jako závěr z konzultace s pracovníky referátu specializovaných kontrol Úřadu práce – krajské pobočky v Plzni, která proběhla dne 28. 1. 2013. Jedná se o závěry zformulované Janem Martínkem z Centra pro komunitní práci západní Čechy. V žádném případě je nelze považovat za stanovisko pracovníků Úřadu práce.

1. Plány inspekci jsou zveřejňovány na webu Úřadu práce – krajské pobočky v Plzni – vždy na pololetí, jedná se o cca 6 poskytovatelů za dané období v Plz. kraji (viz http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/plk/inspekce_poskytovani_socialnich_sluzeb/plan_inspekci_cinnosti) a o cca 5 poskytovatelů v Jihočeském kraji (viz http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/jhc/plan_inspekci_ss).
2. Kromě plánovaných inspekci jsou prováděny i všechny došlé podněty – buď přímo inspekční návštěvou nebo předáním podnětu jiným odpovědným orgánům (např. krajské hygienické stanici). Podnětů přibývá – na jejich základě je průměrně vykonáno každý půlrok dalších cca 10 inspekci.
3. Inspekce bývají zpravidla předem ohlášeny (cca 2–3 týdny před konáním inspekce), ale v odůvodněných případech je možné ji provést i bez předchozího oznámení.
4. Pověřený zástupce krajského úřadu Plzeňského kraje se inspekci účastnil jen v počátku roku 2012. V současné době se jich neúčastní – nedošlo ke shodě v přístupu ke kritériím jednotlivých standardů a určení povinností poskytovatele z nich vyplývajících.
5. Výstupem inspekce je i výklad / odůvodnění případných zjištění a vysvětlení správného přístupu ke standardům kvality. Průběh inspekce je tedy v podstatě spojen i s metodickou konzultací a vysvětlením obsahu zákonných povinností – inspekční činnost je tak zároveň i osvětová.
6. Vzhledem k množství prováděných inspekci a intenzivnímu zapojení do individuálního projektu MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“ nemají pověření pracovníci Úřadu práce – krajské pobočky v Plzni prakticky žádnou kapacitu k jakýmkoliv informačním aktivitám vztahujícím se ke způsobu provádění inspekci. Všechny potřebné informace jsou navíc obsaženy v zákonech, které mají poskytovatelé sociálních služeb znát (neznalost zákona neomlouvá).
7. I přes toto vytížení se pracovníci Úřadu práce – krajské pobočky v Plzni nebrání spolupráci na realizaci projektů přispívajících ke zlepšení systému kvality sociálních služeb. Musí se však jednat o spolupráci dlouhodobou a předem domluvenou. Jednorázové příspěvky např. na setkáních poskytovatelů není možné zajistit – s možnou výjimkou akcí pořádaných veřejnoprávními subjekty. Jakékoliv veřejné vystoupení před poskytovateli je navíc podmíněno předchozím schválením účasti pracovníka generálním ředitelstvím Úřadu práce ČR.

V případě zájmu o další informace je možné se obrátit na následující pracovníky:

Úřad práce – krajská pobočka v Plzni

- Bc. Jiří Nový, tel.: 950 148 484, e-mail: jiri.novy@pm.mpsv.cz
- Mgr. Jitka Komrsová, tel.: 950 148 304, e-mail: jitka.komrsova@pm.mpsv.cz
- Mgr. Alena Špůrková, Ph. D., tel.: 950 148 419, e-mail: alena.spurkova@aa.mpsv.cz

Úřad práce – krajská pobočka v Českých Budějovicích

- Mgr. Jaroslava Kocmichová, tel: 950 109 476, e-mail: jaroslava.kocmichova@cb.mpsv.cz
- Ing. Magdalena Havelková, tel: 950 109 483, e-mail: magdalena.havelkova@cb.mpsv.cz