

# Standardy kvality sociálních služeb v České republice

Konference Kvalita v sociálních službách  
Košice 24. května 2012

Květa Staňková  
inspektorka kvality sociálních služeb

# Co předcházelo uzákonění standardů kvality sociálních služeb

---

*Zákon o sociálních službách v ČR  
vešel v platnost 1. 1. 2006*

- Rozhodující rok, kdy bylo znění standardů kvality oficiálně vyhlášeno, byl rok 2002
- MPSV organizovalo ke standardům kvality sérii konferencí téměř ve všech krajích
- V roce 2000 začalo školení první skupiny inspektorů kvality sociálních služeb

# Co předcházelo uzákonění standardů kvality sociálních služeb

---

- Možnost školit se v tématu kvality poskytování sociálních služeb měly i organizace a jednotlivé služby (v rámci projektů, individuálně aj. způsoby)
- Za účelem tvorby metodiky provádění inspekcí a manuálu – výkladového sborníku ke standardům kvality sociálních služeb se realizovalo:
  - **jednodenní šetření v místě**
  - **školící inspekce**
  - **pilotní inspekce**

# Standardy kvality sociálních služeb v zákoně

---

Po účinnosti zákona bylo prioritou provést během půl roku registrace všech sociálních služeb, které o to požádaly. Jen v Moravskoslezském kraji to bylo přes 600 sociálních služeb.

Inspekce poskytování sociálních služeb, v rámci kterých se kontrolovalo naplňování standardů kvality, prováděly krajské úřady v přenesené působnosti až do 1. 1. 2012

# HODNOCENÍ PLNĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

---

Do 1. 1. 2012

1. Podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou
  - a) **3 body**, jestliže kritérium je splněno výborně,
  - b) **2 body**, jestliže kritérium je splněno dobře,
  - c) **1 bod**, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo
  - d) **0 bodů**, jestliže kritérium není splněno.

# HODNOCENÍ PLNĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

---

## 2. splňuje standardy kvality sociálních služeb

- a) **výborně**, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout,
- b) **dobře**, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu bodů,
- c) **částečně**, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů,

# HODNOCENÍ PLNĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

---

d) **nesplňuje**, jestliže

1. některé ze **zásadních kritérií**, není hodnoceno výborně nebo dobře, tj. 3 nebo 2 body
2. celkový počet bodů je **nižší než 50 %** z maximálního celkového počtu bodů.

Od 1. 1. 2012 ...

# Nástroje pro co možná objektivní hodnocení

---

- Metodika provádění inspekcí
  -
- Vodítka pro hodnocení kritérií standardů kvality
  -
- Výkladový sborník pro poskytovatele
- Metodické a konzultační dny inspektorů krajských a specializovaných odborníků
  -
- *Pouze v rovině doporučení*
- *Byla vytvořena pouze pro některá kritéria*
- *Dvojkolejné, malá systematičnost*

## **Další mechanismy, které napomáhají objektivně posuzovat a hodnotit kritéria standardů kvality**

---

- Supervize kontrolního orgánu (inspekčního týmu)
- Složení inspekčních týmů
- Spolupráce s registrátory sociální služeb

## Další mechanismy, které napomáhají objektivně posuzovat a hodnotit kritéria standardů kvality

---

- Spolupráce s právníky a s odborem kontroly
- Spolupráce s ochráncem práv
- Průběžné vzdělávání inspektorů
- ... a další

*Každý kraj mohl postupovat podle svého ➤ důsledky*

# Implementace standardů kvality

---

- Se smyslem a strukturou standardů kvality byli seznámeni **vedoucí pracovníci organizací** (top management). Byl dán prostor pro otázky, pochybnosti, *názory (ty ale nejsou ani nemohou být absolutní)*
- Seznámení středního managementu
- V jednotlivých službách organizace se vytvořily **týmy** pro zavádění standardů – složení, pravidelnost!!
- Organizace spolupracovaly (a stále spolupracují) s konzultantem – „specializovaným odborníkem“ (inspektoři, průvodci kvalitou, zapojení vlastních pracovníků)

# Implementace standardů kvality

---

## Konzultační proces uvnitř organizace

ve spolupráci s konzultantem - předchází příprava týmů

- **Sebehodnotící dotazníky**
  - zjištění úrovně (jak na tom jsme)
- **Konzultace**
- **Audit**

*Zisky:*

*Zpětná vazba, zjištění vzdělávacích potřeb zaměstnanců,  
otevřená spolupráce se zřizovatelem....*

# Malá statistika

---

Inspekce se v našem kraji začaly provádět na počátku roku 2008, tedy rok po účinnosti zákona o sociálních službách.

Uskutečnilo se **celkem 128 inspekcí**

Typu A, tj. v plném rozsahu 119

Standardy kvality naplnilo celkem 20 poskytovatelů sociálních služeb.

Typu B, tj. následné se začaly provádět od r. 2010

# Nápravná opatření

---

1. Poskytovatelé do daného termínu zpracovávají **plán nápravných opatření**
2. Při závažných zjištěních se poskytovatelům opatření včetně termínu ukládají
3. Při zvlášt' závažných porušeních je zahájeno správní řízení a poskytovateli může být uložena pokuta

# Oblasti, ve kterých jsou zjišťovány hlavní nedostatky

---

- Poskytovatel nemá správně uzavírané smlouvy
- Chybuje ve stanovení úhrad za poskytovanou službu
- Poskytovatel nevede záznamy o poskytované sociální službě
- Poskytuje jinou službu, než která je registrována
- Neposkytuje službu, která je registrována
- Nerespektuje práva uživatelů
- Nepostupuje při používání restriktivních opatřeních v souladu s ustanoveními zákona

*Za 4 roky provádění inspekcí bylo uloženo 13 pokut.*

# Správní trestání a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

---

## Možnosti dané § 107 odst. 5 zákona č. 108

- Pokuta se uloží, není zde z dikce jiná možnost
- Musí se tedy uložit v min. výši, nebo řízení zastavit
- *Nález II. ÚS 586/02 – konstatováno, že **nemůže záležet na libovůli správního orgánu, zda řízení, které lze zahájit pouze z jeho vlastního podnětu, zahájí či nikoliv, neboť jeho činnost je ovládána mj. principem oficiality, podle kterého má správní orgán právo a povinnost řízení, jakmile nastane skutečnost předvídaná zákonem, bez ohledu na to, jak ji zjistí***

# Odůvodnění výše pokuty

---

- § 108 odst. 2 zákona č. 108
- Závažnost, četnost, nebezpečnost, následek – s tím souvisí „menší rozsah“
- K tomu všemu se přihlédne a patří do odůvodnění k části výše pokuty
- Dále pak se dá zohlednit i opakovanost správního deliktu

---

**Děkuji Vám za pozornost s přáním  
dobrých kvalitních dnů.**

Mgr. Květa Staňková

[kveta.stankova@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:kveta.stankova@kr-moravskoslezsky.cz)

**Informace k inspekcím včetně analýz některých oblastí na:**

**[http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/soc\\_sluzby\\_inspekce.html](http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/soc_sluzby_inspekce.html)**