

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Inspekce kvality sociálních služeb
Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce:
Ing. Ludmila Lorencová

Zpracovala:
Michaela Vacková

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Inspekce kvality sociálních služeb zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 27.4.2012

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji paní Ing. Ludmile Lorencové za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce práce.

Michaela Vacková

ÚVOD	3
1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY	5
2. KVALITA ŽIVOTA	8
2.1 Pojem kvality života	8
2.2 Systémy měření kvality	10
2.3 Zavádění „systému kvality“ v České republice	13
2.4 Podpůrné procesy při zavádění kvality v sociálních službách v Královéhradeckém kraji do roku 2006	14
3. LEGISLATIVA	17
3.1 Legislativa do roku 2006	17
3.2 Legislativa vztahující se k inspekci kvality po roce 2007 a další související dokumenty	19
3.3 Legislativa po 1.1.2012	24
4. INSPEKCE	26
4.1 Inspektor - kontrolor	26
4.2 Inspekce v rámci České republiky a Královéhradeckého kraje	28
4.3 Průběh inspekce	30
5. VÝZKUM - EMPIRICKÁ ČÁST	33
5.1 Cíl výzkumu	33
5.2 Hypotéza, její konstrukce a výběrový soubor	34
5.3 Použité metody	35
5.4 Analýza dotazníku a vyhodnocení	37
ZÁVĚR	50
RESUMÉ	52
ANOTACE	53

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

54

SEZNAM PŘÍLOH

56

Úvod

Ve většině médií se stále mluví o České obchodní inspekci, Inspekci životního prostředí, Policejní inspekci. Inspekce sociálních služeb jsou známé pouze pro poskytovatele a odborníky, kteří se v sociální oblasti pohybují. Laická veřejnost nemá povědomí o tom, že existují nějaká kritéria kvality a nástroje, díky kterým se kvalita sociálních služeb může měřit.

Cílem mojí práce a současně i důvodem, proč jsem si téma vybrala, bylo zjistit, zda jsou inspekce kvality sociálních služeb pro poskytovatele přínosem, nebo je to jen strašák, který jim je uložen zákonem. Pracuji jako inspektor, a proto mě pohled poskytovatelů zajímá i z profesního hlediska. Vzhledem k šířce tématu a odchylkám ve výkonu inspekci v každém kraji, bude práce zaměřena primárně na výkon inspekci v Královéhradeckém kraji, a tudíž i poskytovatelé, se kterými byla prováděna empirická část práce, jsou vybírání z Královéhradeckého kraje.

Na oblast inspekci a celkově všech kontrol se lze dívat ze dvou pohledů. Jeden z pohledů je ten, který se vztahuje směrem k uživatelům služeb. Služba musí být uživateli šitá na míru, musí být kvalitně poskytována, ale musí být poskytována s ohledem na možnosti uživatele, musí být poskytována podle individuálních potřeb, nikoli všem uživatelům stejným způsobem. Druhým pohledem je pohled kontrolní a právní. Výkon inspekce se považuje za státní kontrolu, která se řídí platnou legislativou. Ačkoli jsou v zákoně o sociálních službách a prováděcí vyhlášce jasně definovaná měřitelná kritéria, ne vždy jsou vhodně nastavena. Inspekce jako taková je zaměřena spíše na kontrolu „*papírovou*“. Žádná z kontrolovaných oblastí nezohledňuje dobrou praxi poskytovatele. Ve výsledku se pak může stát, že služba je poskytována kvalitně, uživatelé jsou nadměru spokojeni, ale poskytovatel má problém praxi přenést na papír, a tudíž dostát liteře zákona, mít zpracována písemná pravidla.

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí, tedy teoretická a empirická. Teoretická část je rozdělena do několika kapitol. První kapitola je obecně věnována historii sociálních služeb a historii sociální práce. V kapitole druhé jsou zpracovány následující oblasti: je zde uvedeno, co je myšleno pojmem kvalita života a jsou zde uvedeny i různé pohledy na kvalitu života. Dále jsou zde zpracovány i jiné systémy

měření kvality než je inspekce. Jedná se o systémy v rámci sociálních služeb, ale i mimo něj. Část druhé kapitoly je věnována zavádění systému kvality v České republice a podpůrným procesům, které byly určeny pro poskytovatele sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Kapitola třetí se zabývá legislativním rámcem inspekci a poskytováním sociálních služeb, ať už před účinností zákona o sociálních službách nebo po ní. Čtvrtá kapitola se věnuje již samotným inspekci. Část kapitoly je věnována samotné osobě inspektora, jaké musí splňovat podmínky nebo jaké vlastnosti a dovednosti musí mít. Další část kapitoly je věnována přehledu inspekci v rámci České republiky s podrobnějším přiblížením ke Královéhradeckému kraji. Závěrečná část poslední kapitoly v teoretické části se věnuje samotnému výkonu inspekční činnosti. V empirické části je popsán cíl výzkumu, hypotéza a výběrový soubor poskytovatelů, se kterými byl prováděn průzkum. Dále je zde popsána metoda, kterou byl prováděn průzkum a následně analýza získaných údajů.

Do konce roku 2011 byl výkon inspekci v přenesené působnosti krajských úřadů. Od počátku letošního roku byl výkon inspekci v důsledku úpravy zákona o sociálních službách přesunut na Krajské pobočky Úřadu práce. Vzhledem k tomu, že v průběhu psaní této práce nebyl jasný žádný bližší výklad průběhu inspekci v režii Úřadu práce, budu se tedy věnovat inspekci ještě za „starého režimu“. Změny, které byly provedeny v legislativě a týkají se výkonu inspekci, budou uvedeny v kapitolách bakalářské práce.

1. Sociální služby

Sociální služby a poskytování péče starým a nemocným lidem má dlouhou historii. Současná péče vychází z vývoje solidarity. Solidaritu lze chápat jako vzájemnou podporu, soudržnost a ochotu vzájemné pomoci.¹

Solidarita se vyvíjí po mnoho tisíciletí a její počátky jsou již v rodové solidaritě. Za hlavního ochránce byl považován náčelník rodu (kmenu), který se i staral o spravedlivé přerozdělování stravy nebo péči o děti a staré lidi.

Po rozpadu tohoto systému se začal uplatňovat paternalistický model solidarity, který byl založen na systému dělby práce a přidělového systému. Tento postup byl využíván např. za vlády krále Chamurapiho.²

Význam pro vývoj solidarity mělo křesťanství. Desatero božích přikázání vymezuje základní hodnoty a mezilidské vztahy. Přibližně mezi 15. a 18. stoletím byla filantropie křesťanství přenesena na šlechtu a obce, které měly za povinnost starat se o chudé a nemocné lidi. V tomto období vznikají hospice, církevní i světské. Na přelomu století 16. a 17. vydala anglická královna Alžběta I. své chudinské zákony. V každé farnosti byl vybírán poplatek na podporu starých lidí. Jednalo se o první právní předpisy v této oblasti.

V době osvícenství se staří občané brali jako moudré bytosti s mnohaletými zkušenostmi, ale péče o ně spočívala pouze v poskytnutí „střechy nad hlavou“. V dekretch Josefa II. z let 1782 – 1786 bylo doporučeno zřizování farních chudinských ústavů. Jednalo se však o soukromou a dobrovolnou iniciativu. Úroveň služeb byla ovšem velmi rozdílná.

V průběhu 19. století byly rozšířené tzv. výměnky, kde mohli staří lidé dožít v klidu svůj život a dětem byla stanovena povinnost se o ně starat. Bylo nepřipustné, aby děti „odložily“ své rodiče do starobinců.

¹ <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/solidarita>

² Tomeš, I. Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost. Praha: Socioklub, 2001, s. 34

V 19. století zavedl Otto von Bismarck povinné sociálně zdravotní pojištění. Povinnost přispívat finanční částkou má občan i zaměstnavatel. Výhodou je, že takto má každý občan určité právo na sociální nebo zdravotní dávky.

Na našem území byla veřejná chudinská péče legislativně upravena v polovině 19. století. Postupně byl zaveden institut domovského práva. Jednalo se o soubor práv a povinností, které vyplývaly z právního vztahu mezi obyvatelem obce, který měl vůči obci domovské právo a obcí samotnou. Chudinské a domovské právo poskytovalo starým lidem určité základní jistoty v zaopatření.

Model sociálního státu v České republice nelze přiřadit jen k jednomu typu. Jde o kombinaci modelů sociální politiky (rozdělení podle dánského sociologa Gosta Esping – Andersena).³

Etapa socialistického vývoje byla založena na naprosto odlišných podmínkách a předpokladech. Pro sociální politiku to znamenalo velký důraz na univerzální a rozsáhlé aktivity státu, na jeho monopolní postavení v sociální oblasti. Rysem byl státní paternalismus, ostatní subjekty byly ze sociální politiky téměř vyloučeny.⁴

Po roce 1989 bylo nutné celý sociální systém transformovat. Původní byl vytvořen přibližně v 50. letech minulého století a nebyl na současné podmínky přizpůsoben.⁵

Do roku 1989 vykonával sociální služby víceméně jen stát. Občané byli pouze pasivními příjemci, kteří neměli možnost rozhodovat o kvalitě a podobě poskytovaných sociálních služeb.

Po roce 1989 se začalo množství sociálních služeb rozšiřovat, vznikaly služby neinstitucionální péče a také nové typy služeb. Starší legislativa znala pouze podobu ústavní péče a pečovatelské služby. Ostatní služby jako osobní asistence nebo azylové domy byly poskytovány bez jakékoli legislativní opory. Rozšířil se i okruh

³ Bicková, L., a kol. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011

⁴ Krebs, V. a kol. Sociální politika. 4. vyd.. Praha: ASPI, a.s., 2007, s. 53

⁵ Průša, I. Ekonomie sociálních služeb. Praha: ASPI Publishing, 2003, s. 13

poskytovatelů, kdy služby začaly poskytovat církevní právnické osoby, fyzické osoby nebo nestátní neziskové organizace.

Od roku 1990 byly zavedeny nové zásady poskytování sociálních služeb, které jsou uplatňovány ve vyspělých evropských zemích. Jde např. o demonopolizaci sociálních služeb, demokratizaci státní správy nebo profesionalizaci sociální pomoci.⁶

⁶ Průša, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktual. vyd. Praha: ASPI, 2007, s. 179

2. Kvalita života

2.1 Pojem kvality života

Už při letném pohledu na množství vědních oborů, do kterých kvalita života zasahuje, například sociologie, lékařství, pedagogika, je jasné, že definice kvality života je obtížná.

Pojem kvalita života zmínil poprvé Pigou v roce 1920 v práci, zabývající se ekonomikou a sociálním zabezpečením. Ohlasu se však nedočkal a termín byl znovu objeven po druhé světové válce. V této době ho do politiky zavedli J. F. Kennedy a L. B. Johnson. Spolupráce, pomoc rozvojovým zemím a úcta k menšinám se staly předmětem zájmu. V Evropě se pojem kvality života objevil v programu Římského klubu. Hledal prostředky a způsoby humanizace světa a člověka. Hlavní aktivitou bylo zvyšování životní úrovně lidí a kvality jejich života. Pojem kvality života se tedy užívá v souvislosti s důsledky celkového vývoje, který je orientován na racionalismus vědy a techniky.⁷

OSN v roce 1961 přijala 12 faktorů, které označila jako podmínky života. Patří mezi ně například stav ochrany zdraví, životní prostředí, sociální jistota nebo uspokojování potřeb. V současnosti se odborníci shodují na tom, že kvalita života a volba měřicího nástroje závisí na účelu měření kvality života. Kvalita života se stala nedílnou součástí všech vědních oborů.⁸ Kvalitou života se zabývá mnoho institutů a organizací, mezi které se řadí například Australian Centre on Quality of Life nebo National Centre for Health Outcome Development.

Například WHO definuje kvalitu života jako jedincovu percepci jeho pozice v životě v kontextu své kultury a hodnotového systému a ve vztahu k jeho cílům, očekáváním, normám a obavám.⁹ Kvalita života se přesunula směrem k dosažení

⁷ Vaďurová, H., Mühlpachr, P., Kvalita života, Teoretická a metodologická východiska

⁸ Vaďurová, H., Mühlpachr, P., Kvalita života, Teoretická a metodologická východiska

⁹ Vaďurová, H., Mühlpachr, P., Kvalita života, Teoretická a metodologická východiska

souladu mezi jedincem a okolím. Jedná se například o naplnění jeho specifických potřeb nebo využití individuálních schopností.

Kvalitu života lze vztáhnout také na Maslowovu pyramidu potřeb. Pokud nebudou naplněny některé potřeby a přání, nelze žít kvalitní život.

Dle sociologie je kvalita života určena hlavně protikladem k objemovým, ekonomickým kritériím a úspěšnosti společenského systému. Kvalita života bývá vymezována proti konzumnímu životnímu stylu preferujícímu vlastnictví, které samo o sobě nemůže člověka uspokojit.¹⁰

Podle psychologie jedinec považuje svůj život za kvalitní, pokud jsou jeho očekávání ve shodě se subjektivně hodnocenou životní realitou.¹¹

Kvalita života se nezaměřuje na samotnou osobu jedince, ale lze ji měřit v rámci celé společnosti. Kvalita života se nezaměřuje pouze na materiální zabezpečení nebo sociální status, ale také na vnímání svého postavení ve společnosti nebo na hodnotový systém.

Kvalita života se dá také posuzovat i z hlediska věku. Mladý člověk se na svět a život ve společnosti dívá z jiného pohledu než senior. Senior většinou posuzuje kvalitu svého života z pohledu, který vychází ze vztahů s jeho blízkou rodinou, s jeho dětmi a jeho partnerem, vrstevníky. Z toho, jak se rodina k němu chová a pomáhá mu v jeho každodenním životě, jak ho jeho blízcí chápou, jak mu naslouchají, jak s ním komunikují o jeho radostech, problémech i každodenních událostech.

Velkou úlohu zde také hraje naše společnost, to, jak se k seniorům staví, jaké je schopna pro ně vytvářet zázemí, jak dokáže seniory zapojit do života, a v neposlední řadě jak je schopna se o tyto jedince postarat a tím jim umožnit kvalitní a plnohodnotný život ať už v jejich domovech, nebo v domovech pro seniory.

¹⁰ Vaďurová, H., Mühlpachr, P., Kvalita života, Teoretická a metodologická východiska

¹¹ Vaďurová, H., Mühlpachr, P., Kvalita života, Teoretická a metodologická východiska

2.2 Systémy měření kvality

Na měření a posouzení kvality existují různé systémy, některé jsou zaměřené na konkrétní oblasti, jiné jsou obecné a prolínají se různými odvětvími. Zde se ve stručnosti pokusím některé z nich popsat.

CAF

Model CAF (Common Assessment Framework) je nástroj řízení kvality, který byl vytvořen speciálně pro podmínky organizací veřejného sektoru. Základem je sebehodnocení, které pomáhá organizaci identifikovat její silné stránky, získat přehled aktivit vedoucích k trvalému zlepšování výkonnosti organizace. Použití modelu CAF je poměrně snadné, takže je vhodné zvláště pro organizace, které s řízením kvality začínají. V letech 2000 až 2005 využívalo model CAF ke vlastnímu zlepšování zhruba 900 evropských organizací veřejné správy. O využití tohoto nástroje je značný zájem i mimo Evropu, např. v Číně, na Středním východě, v Dominikánské republice a v Brazílii. Model CAF představuje snadno použitelný nástroj, s jehož pomocí mohou organizace veřejného sektoru po celé Evropě využívat způsoby řízení kvality pro zlepšení své výkonnosti.¹²

ISO

Zkratka ISO (International Standard Organisation) je mezinárodní organizace zabývající se tvorbou norem. Nejznámější normou mezi veřejností je norma ISO 9001 stanovující požadavky na systém řízení kvality. V dnešní době se v praxi uplatňuje již několik desítek systémových norem. Například pokud podnik zveřejňuje, že je držitelem certifikátu, tak se většinou jedná o ISO 9000. To znamená, že systém řízení podniku je uspořádán tak, že splňuje požadavky normy a existuje vysoká záruka stálosti kvality jeho výrobků a služeb. Zákazník při objednávce je schopen rozpoznat kvalitu výrobku.¹³

¹² <http://www.csq.cz/cs/model-caf-a.html>

¹³ <http://www.iso.cz/>

V EU neexistuje jednotná praxe povinné certifikace pro veřejné zakázky. Země jako Velká Británie, Itálie nebo Španělsko ji uplatňují bez výjimky, jsou však jiné země, které certifikaci nevyžadují. Nejčastěji se povinná certifikace u soutěžitelů vyžaduje ve stavebnictví a správě IT.¹⁴

Praxe v České republice ve velké většině výběrových řízení certifikaci dodavatelů vyžaduje. Jedná se zejména o stavební práce, ale prakticky se rozšiřuje na všechny služby pro státní správu. Povinnou certifikaci vyžadují i výběrová řízení na krajské i obecní úrovni.¹⁵

E-Qalin

E-Qalin je model, který byl vyvinut speciálně pro oblast sociálních služeb, konkrétně pro domovy pro seniory. Je jediným existujícím modelem měření a zvyšování kvality, který je orientován pouze na úzkou a především specifickou oblast sociálních služeb. E-Qalin je zaveden v mnoha pobytových zařízeních například v Rakousku, Německu, Slovinsku, Itálii, Belgii.¹⁶

Základem E-Qalinu je proces sebehodnocení v systému řízení kvality organizace. Metoda spočívá v jednorázovém vzdělávání, kterým se získá potřebné know-how vedoucích pracovníků (procesních manažerů) organizací poskytovatelů sociálních služeb a tito pak mohou zavést celý systém ve svém zařízení. Cílem metody je tak zavést systém kontinuálního zvyšování kvality prostřednictvím sebehodnocení bez vnějších zásahů do fungování domovů. Posláním projektu E-Qalin je systematické měření a zvyšování kvality v pobytových zařízeních sociálních služeb v souladu s evropskými standardy.¹⁷

¹⁴ <http://www.iso.cz/>

¹⁵ <http://www.iso.cz/>

¹⁶ <http://www.e-qalin.cz/>

¹⁷ <http://www.e-qalin.cz/>

QMSS

Systém QMSS probíhal v rámci individuálního projektu „*Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*“. Není tudíž brán jako celorepublikový, případně celosvětový systém měření kvality.

Hodnocení systému řízení kvality sociálních služeb (QMSS) je prováděno výlučně na dobrovolné bázi. V současné době jsou již na základě naplňování legislativních požadavků ve vyšší, či nižší míře u poskytovatelů sociálních služeb zavedeny dílčí prvky systému managementu kvality. Zavedení systému QMSS ve svém důsledku provazuje stávající požadavky na kvalitu poskytovaných služeb s prvky kvalitního řízení, čímž dochází k provázání všech prvků v systému kvality a tím ke zlepšení fungování organizace. Systém QMSS je primárně určen pro zralé a motivované organizace, které systémové pojetí řízení organizace vidí jako přínos.¹⁸

¹⁸ <http://system.qmss.cz/?p=1059>

2.3 Zavádění „systému kvality“ v České republice

Po roce 1989 začíná v České republice docházet k zásadním změnám v oblasti sociální práce a sociální služby procházejí procesem transformace. Změny souvisí jak s rozvojem občanské společnosti, kdy se občan stává uživatelem služeb, tak s rozvojem neziskového sektoru. Sociální péči již nezajišťuje jen stát, ale široké spektrum poskytovatelů. V tomto období vzniká potřeba zaměřit se také na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.¹⁹

V roce 2002 byly v České republice publikovány MPSV Standardy kvality sociálních služeb, které byly v souladu s principy evropského sociálního modelu a obsahovaly jeho základní principy. Standardy popisovaly, jak má vypadat sociální služba, která podporuje zapojení uživatele do běžného života v jeho přirozeném prostředí, posiluje jeho samostatnost a nezávislost a je zajišťována bezpečně a odborně.

Národní standardy byly vypracovány ve spolupráci s poskytovateli, zřizovateli a uživateli sociálních služeb. Tyto standardy byly určeny pro všechny typy sociálních služeb, a tudíž byly zpracovány v obecné rovině.

¹⁹ Bicková, L., a kol. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. s. 53 - 54

2.4 Podpůrné procesy při zavádění kvality v sociálních službách v Královéhradeckém kraji do roku 2006

V souvislosti se změnami v sociální oblasti probíhaly v rámci Královéhradeckého kraje 2 významné projekty. Jeden byl zaměřen na vytvoření „*krajských standardů kvality*“ a vzdělávání a druhý se věnoval procesu evaluací. Oba zmíněné projekty jsou zde podrobněji popsány.

V roce 2003 Královéhradecký kraj aktivně přistoupil k zavádění standardů kvality sociálních služeb. V této době vznikl projekt „*Projekt procesu standardizace a zefektivnění sociálních služeb formou komunitní spolupráce*“. Hlavním cílem tohoto projektu bylo vytvoření „*krajských standardů kvality sociálních služeb*“ pro dvě skupiny uživatelů tj. pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Tyto standardy respektovaly znění a vycházely z národních standardů, ačkoli byly svým obsahem přizpůsobeny výše zmíněným cílovým skupinám.

„*Krajské standardy*“ vznikaly v průběhu konzultačního procesu. Do něj byli zapojeni experti, kteří vytvářeli národní standardy, zástupci zřizovatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Konzultace nejdříve probíhaly formou diskuzí v rámci pracovních skupin poskytovatelů sociálních služeb, následně se konaly volné konzultace nad interními dokumenty přímo v konkrétním zařízení sociálních služeb.

Finální podoba „*krajských standardů*“ odpovídala požadavkům na sociální službu, která je poskytována podle skutečných potřeb jejich uživatelů, nikoli všem ve stejném množství a stejným způsobem.

Před účinností zákona o sociálních službách byly v Královéhradeckém kraji realizovány evaluace poskytovatelů sociálních služeb pro konkrétní cílové skupiny. Jednalo se o „*předchůdce inspekci kvality*“. Toto hodnocení probíhalo v rámci projektu „*Vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb v zavádění standardů kvality sociálních služeb k funkční a efektivní Síti sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*“.

Samotnému evaluačnímu procesu předcházela již od roku 2003 podpora všech evaluovaných zařízení realizovaná např. formou zpracování krajských standardů kvality, pracovních skupin, sebehodnotících procesů, rozvojových plánů a dalších

projektů, které se orientovaly na vzdělávací podporu managementu a pracovníků v přímé práci v oblasti pochopení a zavedení požadavků standardů kvality sociálních služeb do jejich každodenní praxe, viz výše. Tato podpora nebyla zaměřena pouze na krajem zřizovaná zařízení sociálních služeb, ale byla plošně nabídnuta všem poskytovatelům sociálních služeb v kraji bez rozdílu jejich zřizovatele.

Evaluace (z francouzského évaluer) má 2 významy. První je zaměřen na vyhodnocení určitého předmětu, projektu. Jde tedy o získání informací a daném subjektu. Druhý význam slova evaluace se týká zhodnocení projektu nebo předmětu. Jde o určení kvality.²⁰ Definice evaluace byla ověřena podle odborné literatury.²¹ O evaluaci se jedná v případě, kde se hodnocení zakládá na sběru informací a na jejich odborném zpracování. Cílem je získat spolehlivé podklady pro případná rozhodnutí. Důležitá je samozřejmě nestrannost evaluátorů a také přiměřené přisouzení váhy jednotlivým získaným informacím. Evaluace je součástí empirických metod zkoumání.²²

Samotné evaluace byly rozděleny do tří skupin podle typů služeb na domovy pro seniory a ústavy sociální péče, pečovatelské služby, a služby sociální prevence a sociální poradenství. Jejich výkon byl upraven podrobnou metodikou, která obsahovala postup a hodnocení celé evaluace.

V kontextu celorepublikového vývoje zavádění standardů do praxe zařízení sociálních služeb je Královéhradecký kraj jediný, kde mohly být konzultace a evaluace v zařízeních v předkládané podobě realizovány, bez rizika nepochopení jejich kontextu a přínosu ze strany poskytovatelů sociálních služeb a jejich zřizovatelů.

Vytvořením metodiky evaluací Královéhradecký kraj uzavřel základní, víceletou, podporu poskytovatelům sociálních služeb. Nikde jinde v České republice co do rozsahu, širě záběru a systematickosti nebyla takováto podpora vedoucí ke zkvalitňování sociálních služeb pro uživatele realizována.

²⁰ <http://cs.wikipedia.org/wiki/Evaluace>

²¹ Petráčková, V., a kol. Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]. 1. vyd. Praha: Academia, 1997

²² <http://cs.wikipedia.org/wiki/Evaluace>

Do této doby nebyl ustanoven žádný nástroj, který by kontroloval kvalitu poskytované sociální služby. Teprve až s účinností zákona o sociálních službách byla možnost kontrolovat poskytovatele sociálních služeb v poskytování pomoci druhým lidem.

3. Legislativa

3.1 Legislativa do roku 2006

Před rokem 2006 nebyla oblast sociálních služeb téměř nikde upravena. Nevztahoval se na ně žádný jednotný zákon ani vyhláška, jak je tomu v současné době. V minulosti byla oblast sociálních služeb upravena v následujících právních předpisech. Tyto předpisy se vztahovaly pouze na služby pobytové a terénní pečovatelské služby, které byly zřizovány nebo byly organizační složkou obce nebo kraje.

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení

Tento zákon zahrnoval převážně oblast dávek a důchodů. Podle tohoto zákona byla sociální práce poskytována v ústavních zařízeních sociální péče. Tato zařízení byla rozdělena podle cílových skupin. Byla ústavní zařízení určená například pro dospělé, pro mládež nebo staré občany. Starým a nemocným, kteří ještě nevyžadovali ústavní péči, byla určena pečovatelská služba. Zákon nikde nedefinuje různé druhy služeb ani jejich základní činnosti.

V souvislosti se zákonem o sociálním zabezpečení vstoupila v platnost i vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

V této vyhlášce jsou, mimo definování různých dávek podle okruhu osob, pro které jsou určeny, i vyjmenována zařízení ústavní péče. Mezi tato zařízení byly zařazeny například ústavy mentálně postiženou mládež, ústavy pro tělesně postiženou mládež s více vadami, ústavy pro smyslově postižené dospělé občany, domovy důchodců nebo domovy – penziony pro důchodce. V souvislosti s výčtem zařízení je zde uvedena i jejich definice a vyjmenován okruh osob, pro které je služba určena nebo podmínky přijetí. Vyhláška dále vymezuje i účelová zařízení sociální péče, kterými jsou například manželské a předmanželské poradny nebo domovy pro matky s dětmi.

Vyhláška č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče

Tento legislativní dokument se věnuje úhradám za poskytované sociální služby. Vyhláška bere v úvahu i úhradu za služby, pokud je uživatel mimo zařízení nebo kapesné uživatele.

Vyhláška č. 83/1993 Sb., o stravování v zařízeních sociální péče

Touto vyhláškou je upravena oblast úhrad za stravování v zařízeních sociální péče. Úhrady jsou rozděleny podle zařízení. Je zde upravena cena i za dietní stravu, což současná legislativa postrádá. Legislativa upravuje nejen úhradu za stravu pro uživatele služeb, ale i pro pracovníky v těchto službách, dobrovolníky nebo jiné osoby.

Ačkoli se všechny výše zmíněné legislativní dokumenty věnují oblasti sociálních služeb, jejich poskytování a stanovování úhrad, tak nikde není uvedeno, jak bude probíhat kontrola kvality těchto zařízení. Žádný zákon ani vyhláška neupravuje standardy poskytování sociálních služeb, nelze žádným způsobem změřit kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Nástroj pro měření kvality - inspekce - byl uzákoněn až s přijetím zákona o sociálních službách v roce 2006. Jediná kontrola, která byla před účinností zákona o sociálních službách možná, byla kontrola, zda je výše úhrady stanovena dle právních předpisů a zda jsou správně vráceny peníze za nevyužité služby (vratky).

3. 2 Legislativa vztahující se k inspekci kvality po roce 2007 a další související dokumenty

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

V roce 2007 nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Hlavním cílem zákona je chránit práva a zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování z důvodů věku, zdravotního postižení, krizové životní situace a mnoho dalších. Potřebná pomoc se vždy musí odvíjet podle jejich míry potřeby. V praxi se často setkáváme s tím, že rodina si přeje pro svého člena nejvyšší míru podpory, v praxi to znamená, aby nemusel nic dělat. Poskytovatelé mají ovšem dle zákona pomáhat pouze s tím, co člověk již sám není schopen zvládnout.

V souvislosti s přijetím zákona vzešly mezi veřejnost „*staronové pojmy*“, jako například nepříznivá sociální situace, kterou lze definovat jako neschopnost řešit vzniklou situaci z důvodu zdravotního postižení, z důvodu věku a mnoha dalších, nebo sociální začlenění, které je považována za proces zapojení člověka sociálně vyloučeného do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti a zapojení do běžného způsobu života.

Zákon jako takový není zaměřen jen na sociální služby. V něm je zařazena také oblast sociálních dávek, tj. příspěvku na péči, který náleží osobám závislým na pomoci jiné osoby. V souvislosti s přijetím zákona byly definovány nové druhy sociálních služeb, ačkoli již v minulosti byly poskytovány, jako je třeba osobní asistence, azylové domy nebo nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. S účinností zákona byly také sjednoceny podmínky pro poskytování sociálních služeb. Mezi tyto podmínky lze zařadit například povinnou registraci všech poskytovatelů sociálních služeb bez ohledu na právní formu poskytovatele, bez které nelze poskytovat sociální služby, dané požadavky na pracovníky v sociálních službách nebo povinnost dalšího vzdělávání pracovníků.

Samotným inspekci je v zákoně věnována část čtvrtá, v ní je uvedeno, kdo může inspekci vykonávat, co je jejím předmětem nebo kolik členů musí inspekční tým mít. Důležitou oblastí je také část sedmá, která se věnuje správním deliktům. Za oblast inspekci může být poskytovatelů uložen správní delikt za porušení některé

povinnosti danou zákonem. Jedná se například o neuzavření smlouvy o poskytování sociální služby, za které hrozí pokuta až 20 000 Kč nebo o použití opatření omezující pohyb v rozporu se zákonem o sociálních službách, za které může být uložena pokuta až do výše 250 000 Kč.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Tato vyhláška nabyla účinnosti v roce 2007. Pro inspekci je zásadní oblast hodnocení standardů kvality a také příloha č. 2, ve které jsou uvedena znění standardů kvality.

„Standard obecně je psaná nebo zvyková norma, která označuje žádoucí, cílové stavy a umožňuje konkrétnímu subjektu posuzovat míru jejich naplnění.“²³

Kvalita čili jakost je údaj o vlastnosti nějaké věci, odpověď na otázku „jaký?“. Dnes znamená praktické ocenění dobrého (kvalitního) zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. kvalita života). Oproti označení „dobrý“ budí slovo „kvalitní“ dojem hodnocení jaksi objektivního a samo o sobě často znamená vysokou jakost (kvalitní výrobek).²⁴ Obdobnou definici pro kvalitu uvádí i odborná literatura.²⁵

Standardy kvality jsou jakási kritéria kvality, je jich celkem 15. Jejich dodržování je hlavní náplní inspekce. Hlavním cílem standardů je navést poskytovatele na určitou úroveň poskytování sociálních služeb. Standardy jsou nastaveny v obecné rovině pro všechny druhy služeb. Konkrétní materiály, které musí mít poskytovatel zpracovány, se tudíž musí odvíjet od druhu poskytované služby a samozřejmě od individuálně určených potřeb uživatelů. Uživatelům služeb a jejich rodinám poskytují standardy záruky v tom, co mohou od služby očekávat a co mohou očekávat od pracovníků.

²³ Bicková, L., a kol. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, s. 53

²⁴ <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kvalita>

²⁵ Petráčková, V., a kol. Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]. 1. vyd. Praha: Academia, 1997

Standardy kvality se dělí do 3 základních skupin:

- Standardy č. 1 – 8 (procedurální) jsou považovány za nejdůležitější. Na základě těchto standardů se stanoví, jak má poskytování služby vypadat. Důraz je kladen na individuální potřeby každého člověka, ochraně jeho práv nebo proces upravující oblast stížností.
- Standardy č. 9 a 10 (personální) se věnují oblasti personálního zajištění služby. Služba je přímo závislá na pracovnících, a tudíž je kladen důraz na jejich vzdělávání a dovednosti.
- Standardy č. 11 – 15 (provozní) se věnují samotným podmínkám poskytování sociálních služeb. Zaměřují se na jejich dostupnost, jejich rozvoj nebo na prostory poskytování sociálních služeb.

Dále lze standardy kvality rozdělit na týmové a manažerské nebo dynamické a stabilní²⁶:

- Týmové standardy zpracovává tým pracovníků. Vychází z vlastní praxe pracovníků. Je důležité, že se o těchto standardech diskutuje v týmu. Týká se např. standardů č. 2, 5 nebo 14.
- Manažerské standardy vytváří management organizace. Není potřeba zapojovat pracovníky, ale v některých oblastech je jejich zapojení smysluplné. Jedná se např. o tyto standardy – standard č. 3, 4, 7, 9, 10 nebo 15.
- Dynamické standardy nejsou nikdy hotové a je potřeba na nich neustále pracovat. Musí se na nich pracovat po celou dobu poskytování služby. Jsou to např. standardy č. 1, 2 nebo 5.
- Stabilní standardy jsou standardy téměř stále. Pokud jsou zpracovány dostatečně již poprvé, není už nutné v nich provádět nějaké výraznější změny. Jsou to např. standardy č. 6, 9, 10, 11 nebo 13.

²⁶ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J., Sociální služby, tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, ABENA, rok vydání neuveden, 223 s.

Z vlastní zkušenosti mohu říci, že hodnocení je nastavené velmi přísně. Pokud poskytovatel nesplní jedno ze zásadních kritérií, tak přichází o šanci úspěšně absolvovat inspekci.

Standardy jsou hodnoceny prostřednictvím bodů. Každé kritérium je ohodnoceno 3, 2, 1 nebo 0 body, podle toho zda kritérium splňuje výborně, dobře, částečně nebo nesplňuje vůbec. Součtem všech bodů se pak procentuálně určí výsledek inspekce a poskytovatel se dozví, zda inspekci absolvoval úspěšně či neúspěšně.

Měření kvality v oblastech jako jsou práva a střety zájmů je velmi subjektivní. Někomu se může zdát daná oblast jako dobře upravená a poskytovateli by dal v tom nejlepším případě 3 body, ale druhému se toto zase líbit nemusí a bez diskuze by hodnotil 1 bodem. Z tohoto důvodu je důležitá závěrečná fáze inspekce – diskuze a společné hodnocení inspekčního týmu.

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Tento zákon nabyl účinnosti v roce 1992. Hlavním smyslem tohoto zákona je upravit výkon státní kontroly v České republice. Vzhledem k tomu, že se zákon vztahuje na všechny typy státních kontrol, je napsán pouze v obecné rovině. Zákon upravuje základní pravidla kontrolní činnosti, osoby oprávněné provádět kontrolu, práva a povinnosti kontrolních pracovníků a kontrolovaných osob, věnuje se i řízení o námitkách nebo pořádkové pokutě, jedná se tedy o procesní zákon.

Příkaz ředitele Krajského úřadu Královéhradeckého kraje č. 44 – Kontrolní systém a kontrolní řád

Jsou to základní pravidla kontrolní činnosti Krajského úřadu Královéhradeckého kraje. Příkaz ředitele je obecně nastaven, protože zahrnuje všechny typy kontrol. Podrobněji je výkon inspekce upraven v Interní metodice, která je uvedena jako další zdroj.

Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb a Interní metodika Krajského úřadu Královéhradeckého kraje

Metodika MPSV byla vydána za účelem sjednocení postupu a průběhu inspekční činnosti. Věnuje se komplexnímu průběhu inspekce a má pouze doporučující charakter.

Krajský úřad Královéhradeckého kraje si tuto metodiku upravil dle svých potřeb. Přesněji byla například rozpracována oblast předinspekčních činností, řízení o námitkách nebo byla vypracována přesná a měřitelná kritéria z důvodu způsobu hodnocení. Interní metodika je schválena ředitelkou Krajského úřadu a všichni pracovníci Krajského úřadu, na které se vztahuje výkon inspekce, jsou povinni se jí řídit.

3.3 Legislativa po 1.1.2012

V průběhu loňského roku bylo v sociální oblasti rušno především z důvodů připravovaných sociálních reforem. Po dlouhých peripetiích byly zákony nakonec schváleny a 6. 12. 2011 vyšly ve Sbírce zákonů. Změny se netýkaly jen zákona o sociálních službách, ale také zákonů upravujících sociální dávky, například zákona o pomoci v hmotné nouzi nebo zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. Hlavním smyslem veškerých změn bylo sjednotit výplatu všech sociálních dávek pod jedno místo, tedy Úřad práce České republiky. Jakousi vizí MPSV je zřídit „sociální úřad“, který by se věnoval celé sociální oblasti. V působnosti krajských úřadu prozatím zůstala agenda sociálně právní ochrany dětí a jakýsi metodický dohled nad sociálními službami. Toto by se ale mělo v budoucnosti také změnit.

Zákony nabyly účinnosti 1. 1. 2012. Tématu inspekci se týká pouze novela zákona o sociálních službách. Dochází ke změně vykonavatele inspekci kvality. Do této doby inspekce probíhaly v režii krajských úřadů, ale počátkem roku 2012 je vykonavatelem inspekci Úřad práce České republiky, který tuto povinnost deleguje na krajské pobočky Úřadu práce ČR. Zákonodárce ovšem přidal do zákona ustanovení, že kraj může do inspekčního týmu vyslat svého pracovníka. Dále v rámci hodnocení povinností poskytovatele přibyla nová kontrolovaná oblast. Zákonodárce uložil za povinnost kontrolovat také to, zda smlouva o poskytování sociálních služeb obsahuje náležitosti dle zákona o sociálních službách a také zda je výše úhrady sjednána v mezích zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky. Kontrola v této oblasti nebyla do té doby možná, protože ji žádný zákon neukládal.

V souvislosti s novelou zákona o sociálních službách dochází také k novele vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V rámci této novelizace dochází k razantní úpravě hodnocení inspekci kvality.

Do této doby bylo pro poskytovatele nejdůležitější inspekci úspěšně absolvovat. To se odvíjelo od počtu zásadních kritérií hodnocených 0 nebo 1 bodem a procentuálním výsledku celé inspekce. Novelou bylo zrušeno, jak rozdělení kritérií standardů na zásadní a nezásadní, ale také procentuální výsledek inspekce.

Nyní poskytovatel dostane jen soupis, ze kterého uvidí, jak je která oblast hodnocena, ale již se mu nedostane odpovědi, zda byl úspěšný a inspekci prošel či nikoli.

I přes veškeré změny metodický dohled zůstává nadále v gesci MPSV. Hlavním záměrem změn v celém procesu inspekce je, aby se inspekce staly nezávislým kontrolním prostředkem. Do této doby je vykonávaly krajské úřady, které byly zároveň zřizovateli některých sociálních služeb.

4. Inspekce

4.1 Inspektor - kontrolor

Inspekci je třeba vnímat jako odbornou činnost. Inspekce se primárně zaměřuje na kontrolní činnost, ale důležitá je také podpora dobré praxe poskytovatele, předávání vlastních znalostí a motivace poskytovatelů ke změnám v prováděných dokumentech. Z tohoto důvodu je důležité, aby inspektoři měli požadované vzdělání nebo alespoň praxi v sociálních službách.

Jedním z požadavků na inspektora je samozřejmě určité vzdělání, jak je již uvedeno výše. Nejvhodnějším oborem jsou humanitní vědy, například sociální práce nebo sociální pedagogika. Inspektor by měl mít také určitou praxi v sociálních službách, případně nějaké jiné zkušenosti ze sociální oblasti. Člověk bez praxe a bez vzdělání má v průběhu inspekci složitější situaci. Špatně se mu některé věci hodnotí a i z pozice některých inspektorů je brán za jakéhosi „méněcenného člena týmu“. Výše uvedené požadavky však nejsou nikde v žádném právním předpisu uvedeny.

Vzdělání a praxe ovšem nejsou jedinou věcí, kterou by měl inspektor sociálních služeb mít. Důležité jsou také vlastnosti osobnosti. Inspektor by měl mít v první řadě úctu ke kontrolovaným osobám. Inspektor musí být také upřímný, otevřený, musí umět přiznat chybu. Inspektor by měl být také jistou autoritou, protože vystupuje v pozici kontrolora. Samozřejmě je důležitá empatie, umění naslouchat. Inspektor musí umět také pochválit a motivovat. Inspekce probíhá v týmu, a tudíž musí být člen týmu ochotný spolupracovat s ostatními členy, i přes případnou nevráživost.

V průběhu zavádění inspekci v roce 2007 probíhalo pro krajské inspektory školení, které organizovalo MPSV. Toto školení bylo prvním a dalo by se říci, že do současné doby posledním školením, které bylo přímo určené a zaměřené na inspekce. Pro nově nastoupivší inspektory žádné školení neprobíhalo, tudíž se museli spolehnout na své zkušenosti a pomoc kolegů/inspektorů.

Inspektor – úředník také musí splňovat i jiné podmínky, které jsou mu uloženy zákonem o úřednících územně samosprávných celků. Mezi tyto požadavky patří například vstupní vzdělávání úředníků nebo zkouška zvláštní odborné způsobilosti.

Inspektor – úředník také musí dodržovat etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě a etický kodex inspektorů sociálních služeb.

Z výše uvedeného výčtu požadavků, vlastností, kompetencí a povinností je zřejmé, že inspektorem nemůže být každý člověk.

4.2 Inspekce v rámci České republiky a Královéhradeckého kraje

Institut inspekcí poskytování sociálních služeb byl zařazen do zákona o sociálních službách, který nabyl účinnosti od 1. 1. 2007. MPSV vydalo k výkonu inspekcí metodiku, která měla doporučující charakter a každý kraj si ji mohl transformovat na své podmínky a možnosti. Jedním z požadavků MPSV bylo, aby byla provedena alespoň jedna inspekce u každého poskytovatele do 5 let od účinnosti zákona. Z přehledu, který byl zpracován v roce 2010 a který shrnuje dosavadní výkon inspektorů, vyplývá, že do konce roku bylo v rámci celé České republiky odkontrolováno pouze 5% všech poskytovaných sociálních služeb. Tento přehled byl poskytnut pracovníkům krajských úřadů.

MPSV pořádalo pravidelné konzultační a metodické dny pro inspektory – úředníky. Na těchto schůzkách se řešily společné problémy, které se vyskytly v průběhu inspekcí. Říká se „jiný kraj, jiný mrav“. Toto přísloví se vztahuje i na výkon inspekcí. Každý kraj si přizpůsobil metodiku MPSV podle svých potřeb. Nebyl jednotný postup pro výkon inspekcí. Inspekce se odlišovaly například v počtu dní strávených na místním šetření, pohledem na určité hodnocené oblasti nebo celkovou přípravou před inspekcí. Podle mých informací je Královéhradecký kraj jediný, který si vytvořil přesné a měřitelné oblasti, která budou kontrolována a za která bude udělen konkrétní počet bodů.

Například standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, kritérium a) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

Aby toto kritérium mohlo být pozitivně hodnoceno, musí mít poskytovatel ve vnitřních pravidlech uvedeno například toto: definici stížnosti, kdo může podávat stížnost, komu lze stížnost podat, kontakt na osoby, kterým lze stížnost podat nebo způsob vyřizování stížnosti. V případě, že mu některé tyto uvedené náležitosti chybí, je poté na zvážení inspekčního týmu, kolik bodů poskytovateli za danou oblast udělí.

Do dnešního dne byla v Královéhradeckém kraji inspekce provedena přibližně u 1/3 služeb. Je zde registrováno přibližně 130 poskytovatelů sociálních služeb. Některý poskytovatel sociálních služeb může mít registrováno více druhů služeb, jiný jen jednu. Registrovaných sociálních služeb je v Královéhradeckém kraji cca 263. Z toho je 177 služeb sociální péče, 28 služeb odborného sociálního poradenství a 58 služeb sociální prevence.

Jak již bylo zmíněno, každý kraj měl nastavená trochu jiná pravidla pro průběh inspekce. Jiná pravidla byla stanovena i na výběr poskytovatelů k inspekci. V Královéhradeckém kraji byl na každé pololetí daného roku vytvořen plán inspekci, který obsahoval přibližně 10 sociálních služeb. V ideálním případě zde byly zastoupeny služby sociální péče, sociálního poradenství i sociální prevence. Počet inspekci se samozřejmě odvíjel od počtu inspektorů. Pro výběr poskytovatelů nebyla stanovena žádná konkrétní pravidla. Poskytovatelé byli vybíráni s ohledem na druh poskytované sociální služby, na velikost daného zařízení, na případné stížnosti a připomínky jak uživatelů, tak i zástupců měst a obcí, ve kterých byla služba poskytována. Jednou z podmínek také bylo, aby každý poskytovatel, bez ohledu na množství služeb, absolvoval alespoň jednu inspekci.

Královéhradecký kraj byl, je a bude pověstný svou přísností a pečlivostí. Troufám si tvrdit, že pokud by náš kraj provedl inspekci v zařízení jiného kraje a toto zařízení úspěšně inspekci prošlo, tak v našem kraji by bylo hodnoceno přísněji. Nemyslím, že je to nějaká přehnaná přísnost nebo až obtěžování poskytovatelů. Dle mého názoru je lepší udělat kontrolu pořádně a pečlivě, nic nevynechat, než udělat kontrolu, která bude udělaná jen pro splnění zákonné povinnosti.

S postupem času lze sledovat postupné zvyšování kvality v sociálních službách. Průměrný výsledek v Královéhradeckém kraji za roky 2008 až 2011 je 64%. Do konce roku 2011 úspěšně absolvovalo inspekci přibližně 10 poskytovatelů z celkového počtu odjetých inspekci v Královéhradeckém kraji, pro srovnání, v Moravskoslezském kraji to bylo 19 poskytovatelů²⁷. Toto číslo se může zdát nízké, ale vše odvíjí od striktního hodnocení standardů kvality.

²⁷ http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/soc_sluzby_inspekce.html#analiza

4.3 Průběh inspekce

Podstatou inspekce je kontrola poskytovatelů sociálních služeb a také podpora dobré praxe, případně jejich motivace k provedení žádoucích změn. Každá kontrola je nepříjemná, ale je potřeba z ní vytěžit co nejvíce. V tomto případě je inspekce dobrá příležitost k dalšímu zlepšování kvality sociální služby, protože ať si poskytovatel myslí, že služba funguje perfektně, tak je dobrý pohled někoho zvenčí, kdo netrpí tzv. profesní slepotou.

Inspekce kvality se dělí na různé typy inspekcí podle okruhu kontrolovaných kritérií.

Inspekce typu A obsahuje kontrolu plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách a ověření kvality podle standardů kvality sociálních služeb.²⁸

Inspekce typu B (následná) se provádí u poskytovatelů sociálních služeb, u kterých již proběhla inspekce typu A nebo C a je nutné ověřit naplnění uložených opatření.²⁹

Inspekce typu C (přepadová) – tento typ inspekce se provádí u těch poskytovatelů, na které byla podána stížnost. Obsah kontroly se zúží pouze na oblast stížnosti, neprovádí se tudíž v plném rozsahu.³⁰

Časový rozsah inspekce se odvíjí podle druhu kontrolované sociální služby, rozsahu kontrolované oblasti a počtu členů v inspekčním týmu. Vzhledem k náročnosti inspekce bylo přistoupeno na minimální počet dní strávených u poskytovatele a to na 3 dny. Pokud by se například jednalo o službu domovy pro seniory, která poskytuje službu 80 uživatelům, je vhodné jet na více dní a ve větším počtu inspektorů.

²⁸ Kašlíková, T., a kol.. Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, s. 9

²⁹ Kašlíková, T., a kol.. Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, s. 9

³⁰ Kašlíková, T., a kol.. Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008, s. 9

Celkový proces inspekce je upraven metodikou, kterou vypracovalo MPSV. Metodika MPSV neupravuje podrobněji oblast kontroly, a proto si Královéhradecký kraj vytvořil interní metodiku inspekci. V této interní metodice jsou dopodrobna rozpracované postupy před inspekční činností, inspekce v místě a také po inspekčních činnostech. V úvahu se zde také bere případná námitka podjatosti proti některému inspektorovi nebo námitka proti inspekční zprávě.

Organizace musí před inspekci dostatek informací o tom, co se po nich bude chtít, jak bude inspekce probíhat a na co se mají připravit. Poskytovatel je o všech podrobnostech informován na schůzce na začátku pololetí, ve kterém inspekce proběhne.

Před zahájením místního šetření je poskytovatel vyzván, aby zaslal všechny své vnitřní dokumenty k prostudování. Každý inspekční tým má svého vedoucího, který přerozdělí kontrolované oblasti na konkrétní členy týmu. Každý člen týmu musí svou oblast dopředu zpracovat a připravit se na místní šetření. Vedoucí týmu, který je odpovědný za hladký průběh inspekce, domlouvá s poskytovatelem veškeré podrobnosti inspekce, jako je například zázemí pro tým, informování uživatelů a pracovníků o inspekci a možných rozhovorech s nimi nebo časový harmonogram.

Inspekční tým využívá různé metody sběru dat. Jednou z těchto metod je rozhovor s uživatelem služby. Rozhovor probíhá bez přítomnosti pracovníků a respondent je veden v anonymitě. Uživatel je dotazován na různé oblasti z průběhu poskytování sociální služby. Vždy se musí přihlížet k zdravotnímu a psychickému stavu uživatele. Od jeho stavu se odvíjí rozsah získaných informací.

Další metodou je rozhovor s pracovníky. Většina pracovníků se domnívá, že jde o zkoušení a přesnou znalost dokumentů. Pracovníci jsou upozorňováni na to, že inspektory zajímá pouze praxe, nikoli nazpaměť naučený a odříkaný text. Rozhovory probíhají po menších skupinách. Pracovníci jsou rovněž poučeni o tom, že rozhovor je anonymní.

Metoda využívaná v průběhu celého místního šetření je pozorování. Je důležité si všimnout prostředí, ve kterém je služba poskytována, přístupu pracovníků k uživatelům.

Poslední metodou je studium dokumentů. Nejedná se již o vnitřní dokumenty, které byly zaslány předem (ty jsou již nastudovány), ale o všechny, které jsou předloženy na místě. Jsou to například individuální plány uživatelů, smlouvy o poskytování sociální služby, zápisy z porad, složky pracovníků, různé evidence. Jedná se vlastně o veškerou dokumentaci poskytovatele vyjma zdravotní dokumentace uživatelů a ekonomickou oblast.

Inspekční zpráva se zpracovává zpravidla na místě a předává se poslední den místního šetření. Poskytovateli je obsah inspekční zprávy vysvětlen a jsou mu stručně shrnuty popisované nedostatky. V případě závažných porušení a nedostatků jsou poskytovateli uložena nápravná opatření. Opatření se zpravidla vztahují na oblasti, ve kterých by mohla být porušena práva uživatelů.

V souladu se zákonem o státní kontrole má poskytovatel možnost podat námitky proti inspekční zprávě. Námitky musí být zdůvodněné, například typu – vy nám něco vytýkáte, ale my to máme napsané v tomto předpisu.

Podle výše uvedeného stručného postupu probíhaly inspekce do konce roku 2011. Od počátku roku 2012 přešel výkon inspekci na krajské pobočky Úřadu práce. V souvislosti s tímto přechodem byla MPSV vytvořena nová metodika, která razantně změnila výkon inspekci. Nyní nebude probíhat inspekce v celém rozsahu u poskytovatele, ale budou pouze vytypovány možné rizikové oblasti, které poté budou kontrolovány. Před inspekční činností se pro poskytovatele a inspektory ovšem nemění. Poskytovatel musí opět zaslat všechny své materiály, inspektoři je musí dopředu nastudovat a až po důsledném prostudování bude určen předmět inspekce. Ve výsledku to znamená, že se budou kontrolovat například jen personální standardy.

V novém výkonu inspekci je ještě mnoho neznámých a nejsou zcela jasné některé postupy. Proto je zde uvedena pouze malá zmínka o těchto nových změnách.

Pro srovnání je v příloze č. 1 uveden obsah inspekční zprávy, která byla platná do konce roku 2011 a obsah inspekční zprávy platné po 1.1.2012. Příloha č. 2 obsahuje ukázkou formuláře 2b, který platil do konce roku 2011 a ve kterém byly hodnoceny standardy kvality. Příloha č. 3 obsahuje formulář „kontrolní zjištění“, který nahrazuje formulář 2b.

5. Výzkum - empirická část

5.1 Cíl výzkumu

V teoretické části bakalářské práce jsem se snažila přiblížit oblast inspekci kvality sociálních služeb. Shrnuji jsem, co předcházelo samotným inspekcím, uvedla jsem jejich oporu v zákonných předpisech a dalších dokumentech a také popsala předmět inspekce.

„*Strašák*“ v podobě inspekci byl zaveden do praxe až s účinností zákona o sociálních službách. Do té doby nebyla prováděna žádná kontrola kvality poskytování sociální služby, která by měla legislativní oporu.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda inspekce kvality je pro poskytovatele přínosná. Dle mého názoru se současného nastavení inspekce blíží pouze k jakési byrokratické kontrole, ve které není prostor pro posouzení dobré praxe poskytovatele. V mnoha případech poskytovatel, který svou práci vykonává výborně, ale má problémy poskytování služby přenést na papír, nemá šanci na úspěšné absolvování inspekce a obhájení své dobré praxe.

5.2 Hypotéza, její konstrukce a výběrový soubor

S ohledem na cíl své práce jsem si stanovila hypotézu, kterou se budu snažit svým výzkumem verifikovat nebo falzifikovat.

Hypotéza: Inspekce kvality jsou pro poskytovatele přínosné.

Vzhledem k tomu, že pracuji jako inspektor kvality sociálních služeb, mě zajímá, jakým způsobem se poskytovatelé dívají na samotné inspekce, zda-li je to pro ně metodická podpora, pohled někoho mimo organizaci, nebo je vnímají pouze jakéhosi „*strašáka*“, kterého jim ukládá zákon? Odpovědi na tyto otázky jsem se snažila zpracovat do dotazníku, který jsem si zvolila jako výzkumnou techniku pro verifikaci nebo falzifikaci stanovené hypotézy.

Výběrovým souborem byli zvoleni poskytovatelé sociálních služeb z Královéhradeckého kraje, u kterých již byl proveden jeden z druhů inspekce kvality sociálních služeb.

Poskytovatelé obsáhli širokou škálu služeb. Do dotazníkového šetření se zapojili poskytovatelé např. domovů pro seniory, pečovatelských služeb, ale také nízkoprahových zařízení, azylových domů, domů na půl cesty nebo odborného sociálního poradenství.

S ohledem na čas zpracování dotazníků, byli osloveni poskytovatelé, u kterých byla inspekce provedena nejpozději v říjnu roku 2011. Do této doby bylo odinspektováno přibližně 65 poskytovatelů sociálních služeb.

5.3 Použité metody

Jak jsem již výše uvedla, pro verifikaci nebo falsifikaci zkoumané hypotézy, jsem zvolila dotazníkové šetření.

Dotazníkové šetření patří k jedné ze základních sociologických technik sběru informací. Je postavené na získávání empirických údajů prostřednictvím dotazníku. Tento výzkumný nástroj je v podstatě předtištěným souborem otázek, na něž jsou vyžadovány písemné odpovědi od respondentů.³¹

Dotazník byl určen pro poskytovatele sociálních služeb, takže zde nebylo riziko, že by některým pasážím z dotazníku nerozuměli. Byl záměrně rozdělen do tří částí. První část se věnovala obecným, základním věcem. Poskytovatel odpovídal např. na otázky typu *„V jakém typu vaší služby byla inspekce provedena?“*, *„Jakou formou je vaše služba poskytována?“*, nebo *„V jakém roce jste absolvovali inspekci?“* a *„V jakém rozsahu byla inspekce provedena?“*. Druhá část dotazníku se věnovala historii. Chtěla jsem zjistit, zda poskytovatelé v minulosti prošli již nějakým podpurným procesem, který by jakýmkoli způsobem zhodnotil kvalitu jejich poskytované sociální služby. Např. *„Absolvovali jste před inspekcí proces evaluace?“*, *„Proběhly ve vaší službě dlouhodobé konzultace?“* nebo *„Prošla vaše služba nějakým jiným druhem podpory?“*. Závěrečná část dotazníku byla již zaměřena na samotnou inspekci. V této části dotazníku je zjišťováno nejvíce informací. Otázky se týkají jakési před inspekční činnosti, např. *„Udělal jste si na základě úvodního setkání představu o průběhu inspekce?“* nebo *„Bylo Vám poskytnuto dostatečné množství informací na úvodním setkání?“*. Cílem dalších otázek bylo zjistit, zda inspektoři vycházeli z adekvátních důkazů, například z vnitřních dokumentů, rozhovorů s pracovníky atd.. Vzhledem k tomu, že je jedná o kontrolu, byla položena i následující otázka *„Jak hodnotíte přístup a jednání inspekčního týmu?“*. Poskytovatelé měli na výběr z několika možností. Zajímalo mě chování inspektorů v průběhu celé inspekce, zda pro ně inspekce byla příjemná, nebo si připadali jako *„u výslechu“*. Poslední otázky byly zaměřeny na získání informací, které se týkaly samotné inspekční zprávy, např. *„Vystihuje dle Vás obsah inspekční zprávy objektivně zhodnocenou skutečnost?“*,

³¹ Řehoř, A. Metodologie, Brno: IMS, 2004, s. 67

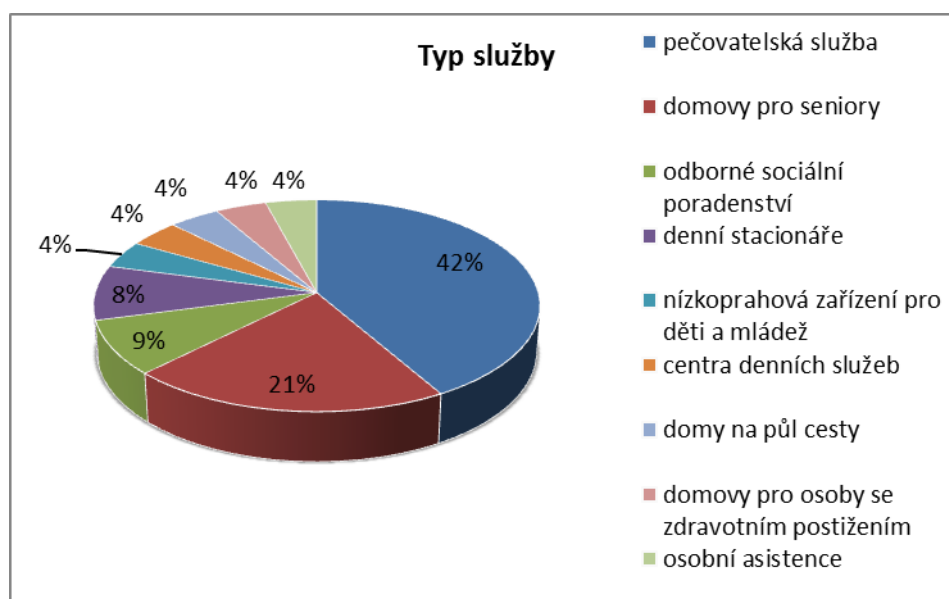
„Byla pro Vás inspekční zpráva srozumitelná?“. Na úplný závěr dotazníku byl poskytovatelům nabídnut prostor pro vyjádření vlastního názoru na proces inspekci, způsob jejího hodnocení a vlastních pocitů ze zažité inspekce.

Celé znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 4.

5.4 Analýza dotazníku a vyhodnocení

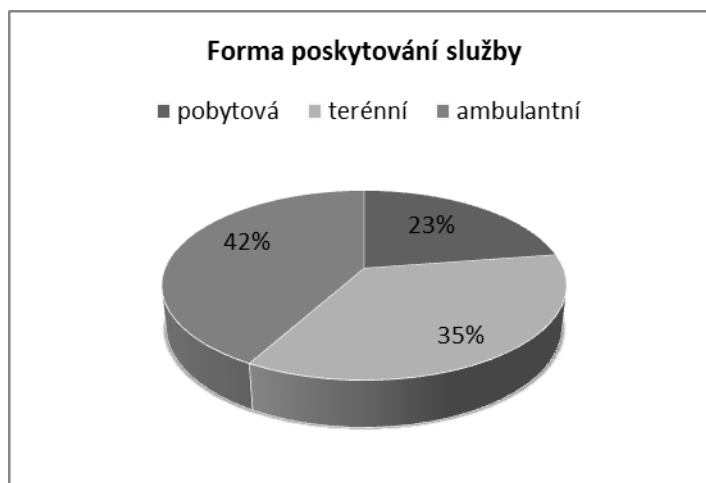
Dotazníkového šetření se nakonec účastnilo 24 poskytovatelů sociálních služeb z cca 65 možných.

První část dotazníku je věnována základním údajům o poskytovateli. Jako první dotazníková otázka byla „V jakém typu Vaší služby byla inspekce provedena?“. Tato otázka sloužila k určení zastoupení různých druhů služeb, u kterých byla inspekce provedena. Výsledky jsou zobrazeny v grafu č. 1 v procentech.



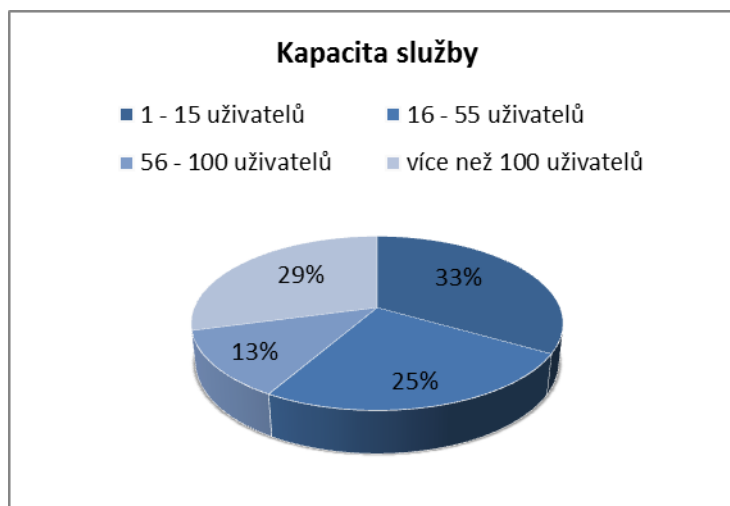
Graf č. 1: Typ služby

Otázkou č. 2 byla zjišťována forma poskytované sociální služby. Grafické znázornění výsledků je uvedené v grafu č. 2. Touto otázkou byla zjišťována forma poskytování sociální služby.



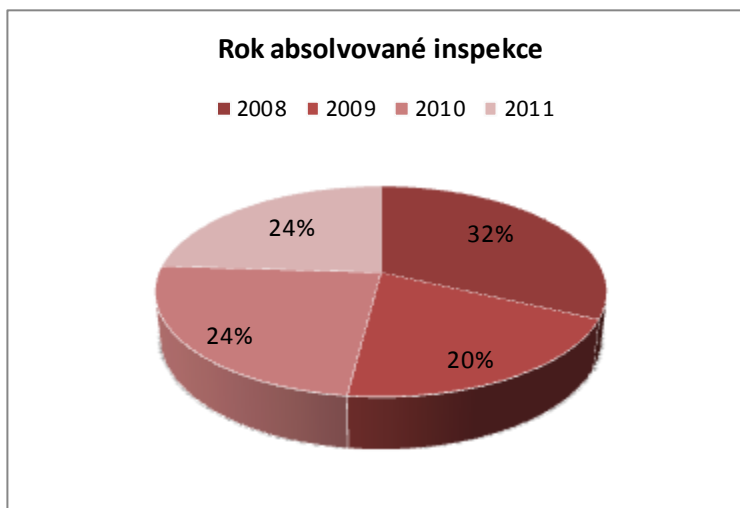
Graf č. 2: Forma poskytování služby

Další otázkou byla zjišťována kapacita poskytované sociální služby. Výsledky jsou graficky znázorněné v grafu č. 3. Tato otázka byla zaměřena na zjištění informace týkající se počtu uživatelů, kterým je sociální služba poskytována.



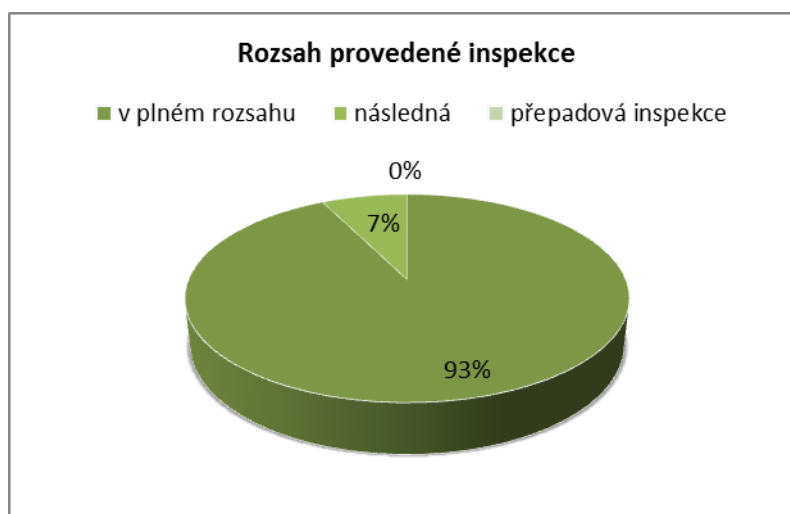
Graf č. 3: Kapacita služby

Další otázka zněla „*V jakém roce jste absolvovali inspekci?*“. Zjištěné výsledky jsou uvedeny níže v grafu č. 4. Tato otázka zjišťovala, v jakém roce ten který poskytovatel absolvoval inspekci.



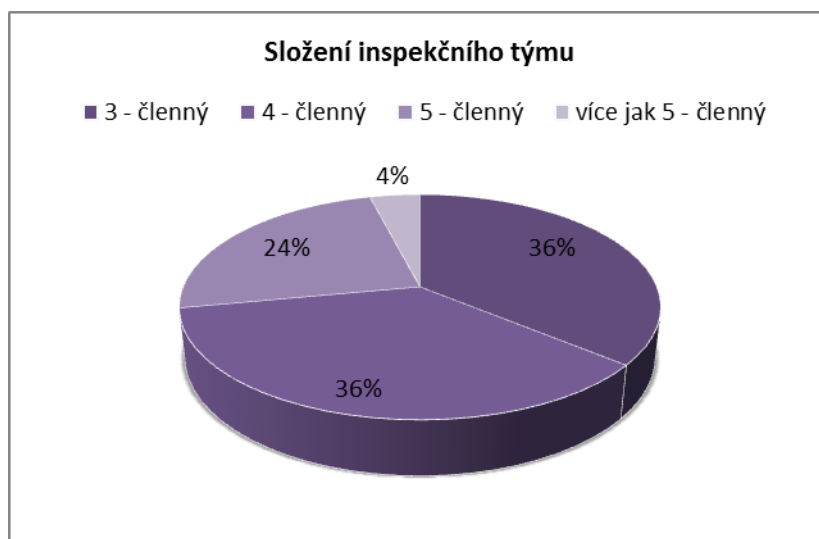
Graf č. 4: Rok absolvované inspekce

Otázka č. 5 zněla takto „*V jakém rozsahu byla inspekce provedena?*“ Graf č. 5 znázorňuje získané výsledky. Tato otázka byla zaměřena na zjištění informace o tom, v jakém rozsahu byla inspekce provedena a současně jaká byla její náročnost.



Graf č. 5: Rozsah provedené inspekce

Na velikost inspekčního týmu se dotazovala otázka č. 6, počet inspektorů nepřímo souvisí se subjektivitou v hodnocení inspekce – čím více inspektorů, tím více názorů. Výsledky vyjádřené v procentech jsou znázorněny v grafu č. 6.

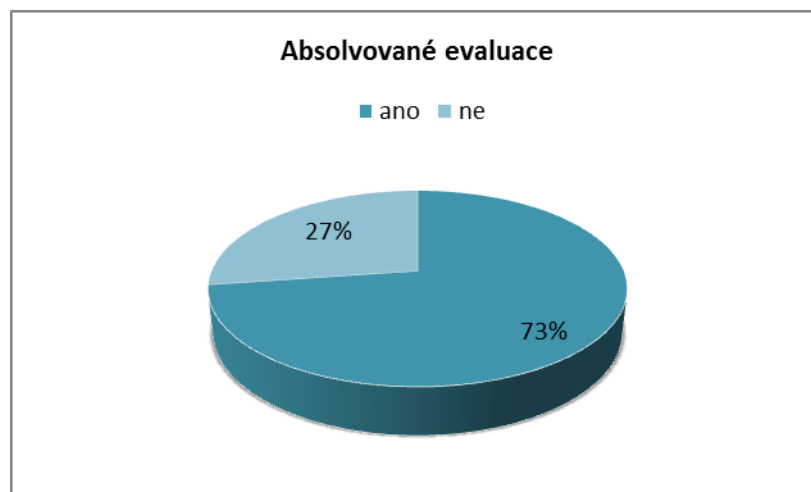


Graf č. 6: Složení inspekčního týmu

Výše uvedená část byla zaměřena na získávání základních informací o kontrolované sociální službě, na rozsah provedené inspekce a také na velikost inspekčního týmu.

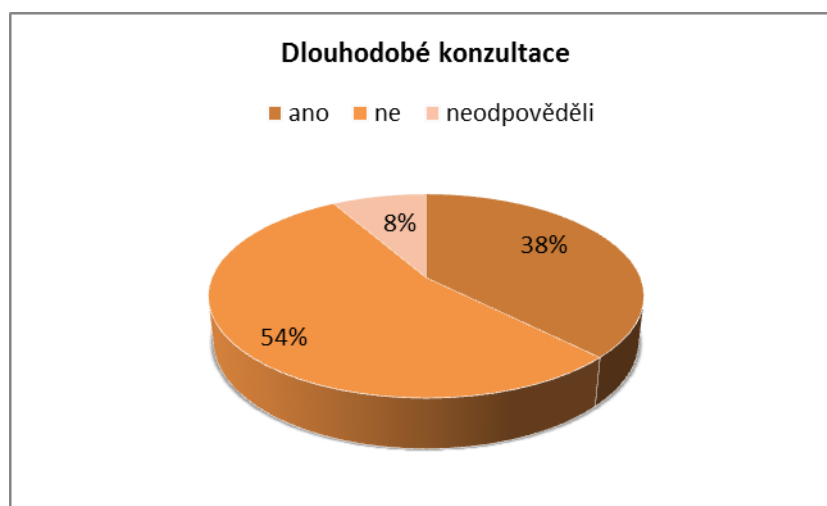
Druhá část dotazníku je zaměřená za minulost poskytovatele, na různé druhy podpory, které poskytovatel absolvoval. Otázky byly zaměřeny na informace týkající se evaluací, různých druhů konzultací a podpory.

V otázce č. 7 byla zjišťována informace o absolvování evaluací, které probíhaly před účinností zákona o sociálních službách. Tato otázka byla zaměřena na získání informace o tom, zda poskytovatelé absolvovali ještě před inspekci evaluaci, která také byla zaměřena na zjištění kvality poskytovaných služeb. Grafické znázornění této otázky je uvedeno níže.

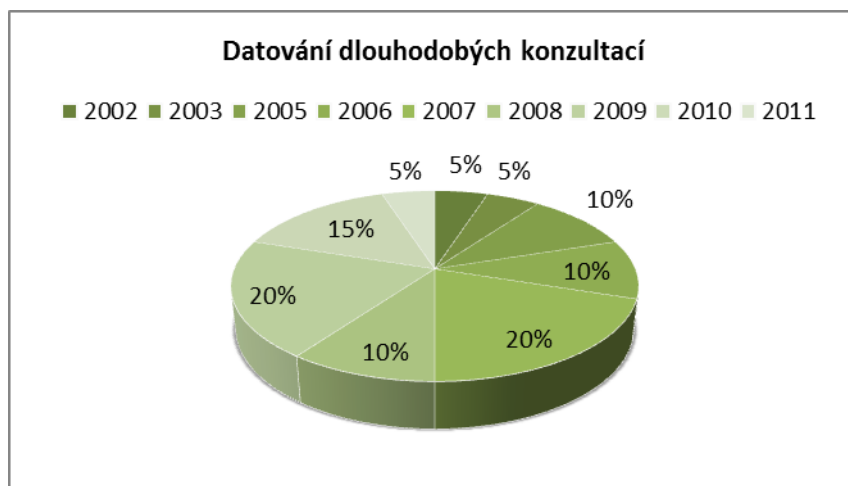


Graf č. 7: Absolvované evaluace

Otázkou č. 8 se zjišťovalo, zda u poskytovatelů proběhly dlouhodobé konzultace. Touto otázkou bylo zjišťováno, zda poskytovatel měl možnost získat odborné informace. Výsledky zjištění jsou opět uvedeny níže, v grafu č. 8. V případě této otázky byla položena i podotázka zaměřená na datování dlouhodobých konzultací. Touto podotázkou bylo zjišťováno, kdy u poskytovatele dlouhodobé konzultace. Graficky znázorněné výsledky jsou uvedeny v grafu č. 9.

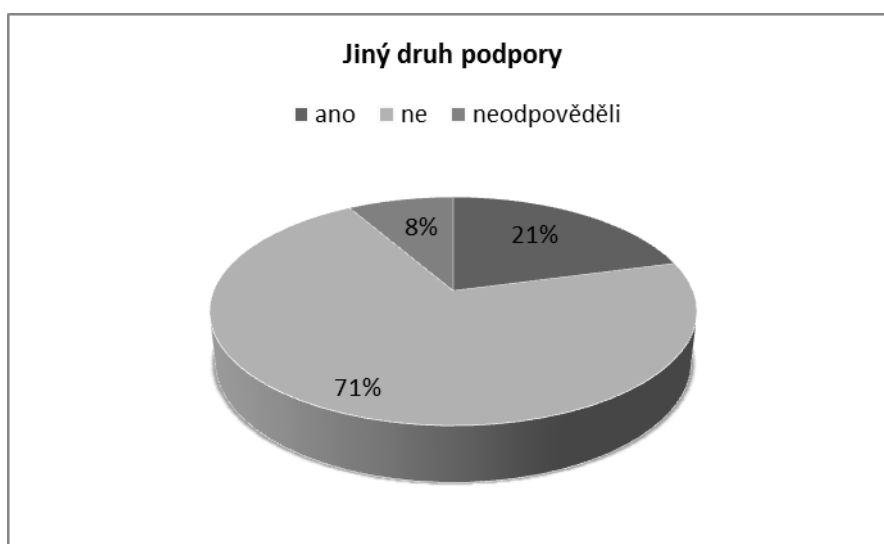


Graf č. 8: Dlouhodobé konzultace

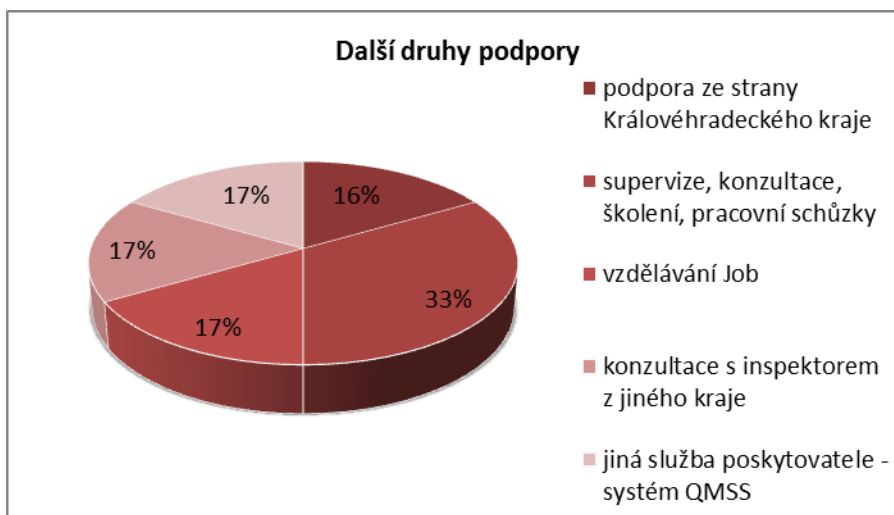


Graf č. 9: Datování dlouhodobých konzultací

Poslední otázkou z tohoto bloku byla otázka č. 9 „*Prošla Vaše služba nějakým jiným druhem podpory?*“. Záměrem této otázky bylo zjistit, zda poskytovatel využil i jiný druh podpory než dlouhodobé konzultace. Výsledky jsou uvedeny v grafu č. 10. Tato otázka rovněž obsahovala podotázku zaměřenou na zjištění informací, jakým jiným druhem podpory poskytovatelé prošli. Její grafické znázornění je uvedeno v grafu č. 11.



Graf č. 10: Jiný druh podpory



Graf č. 11: Další druhy podpory

Poslední část dotazníku byla již zaměřena na aktivity před inspekcí a na samotný průběh inspekce u poskytovatele. Otázkou č. 10 byla zjišťována účast poskytovatelů na úvodním setkání. Bylo zjišťováno, kolik poskytovatelů se účastnilo úvodního setkání a mohl získat základní informace o průběhu inspekce. Výsledky jsou znázorněny v grafu č. 12.

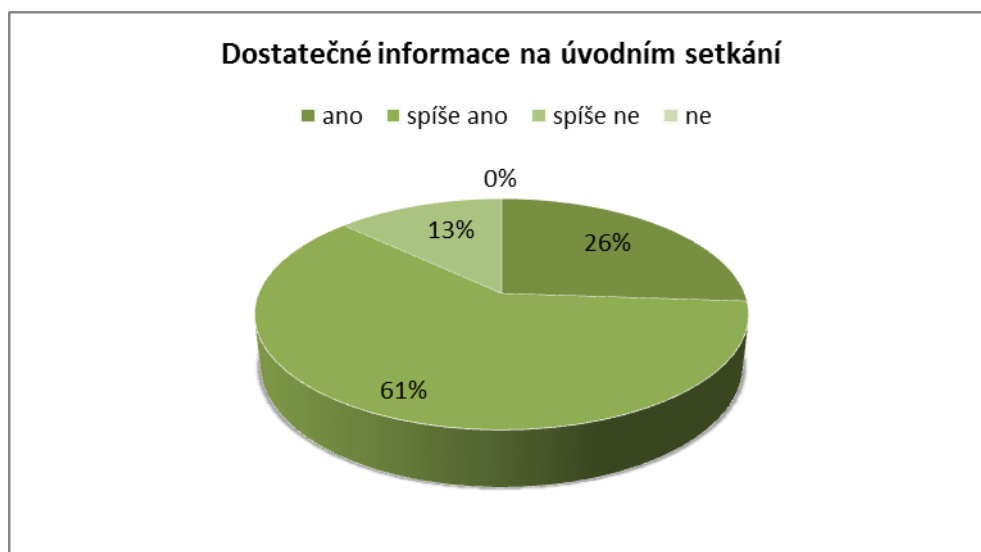


Graf č. 12: Účast na úvodním setkání

Další otázka se týkala představy o průběhu inspekce na základě úvodního setkání. Touto otázkou bylo zjišťováno, zda si poskytovatelé udělali představu o celkovém průběhu inspekce. Její výsledky jsou graficky znázorněny v grafu č. 13. Následující otázkou č. 12 bylo zjišťováno, zda poskytnuté množství o průběhu inspekce bylo dostatečné. V této otázce bylo směřováno ke zjištění informace, zda poskytovateli bylo poskytnuto dostatečné množství informací o inspekci. Výsledky směřující k této otázce jsou k nahlédnutí v grafu č. 14.



Graf č. 13: Představa o průběhu inspekce na základě úvodního setkání

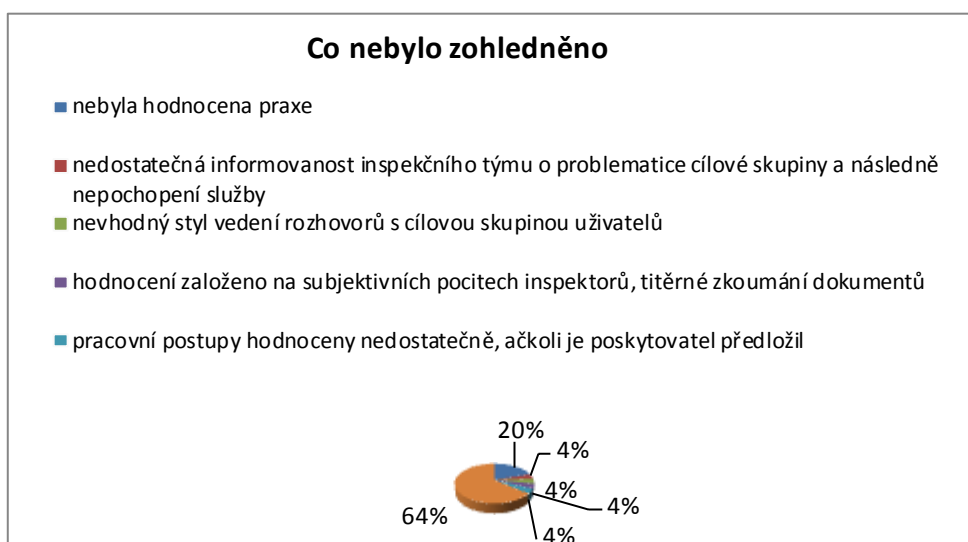


Graf č. 14: Dostatečné informace na úvodním setkání

Otázka č. 13 byla zaměřena na zjištění pocitu poskytovatele, zda inspekční tým dospěl k závěru na základě dostatečných a vypovídajících důkazů. Grafické znázornění je uvedeno v grafu č. 15. Součástí této otázky byla podotázka, jaké zdroje dle poskytovatelů nebyly v důkazech zohledněny. Záměrem této podotázky bylo zjistit, co inspekční tým, dle názoru poskytovatele, zapomněl, nechtěl nebo nemohl zohlednit. Výsledky jsou zaznamenány v grafu č. 16.

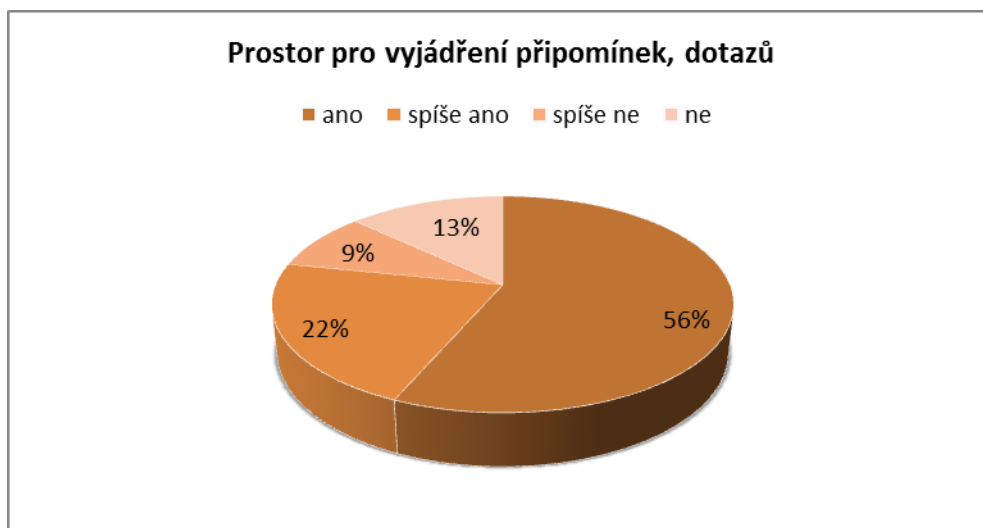


Graf č. 15: Dostatečné zdroje pro posouzení kvality



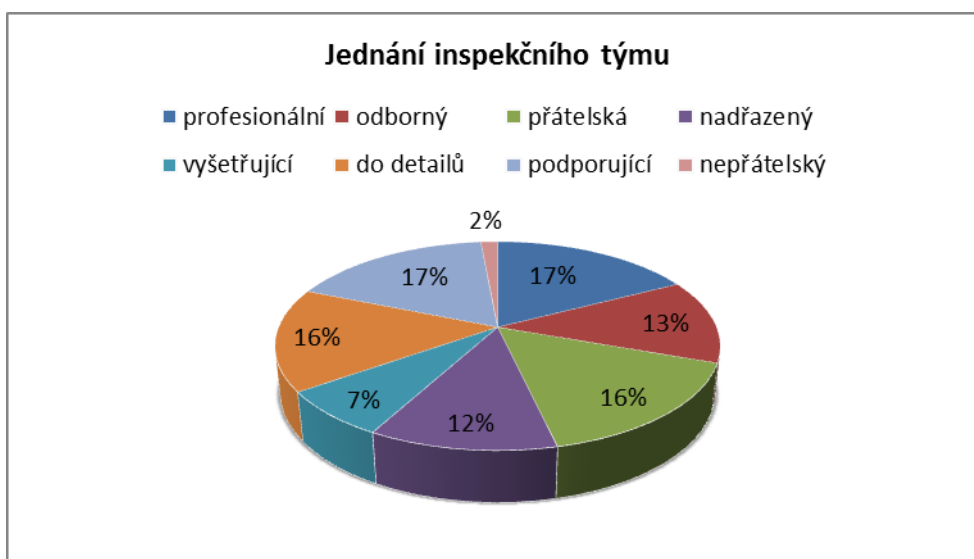
Graf č. 16: Co nebylo zohledněno

Otázka č. 15 zněla takto „*Měli jste dostatečný prostor pro vyjádření všech připomínek, dotazů?*“. Zde šlo o zjištění, zda mají poskytovatelé nějaký prostor pro vyjádření vlastního názoru. Výsledky jsou uvedeny níže v grafu č. 17.



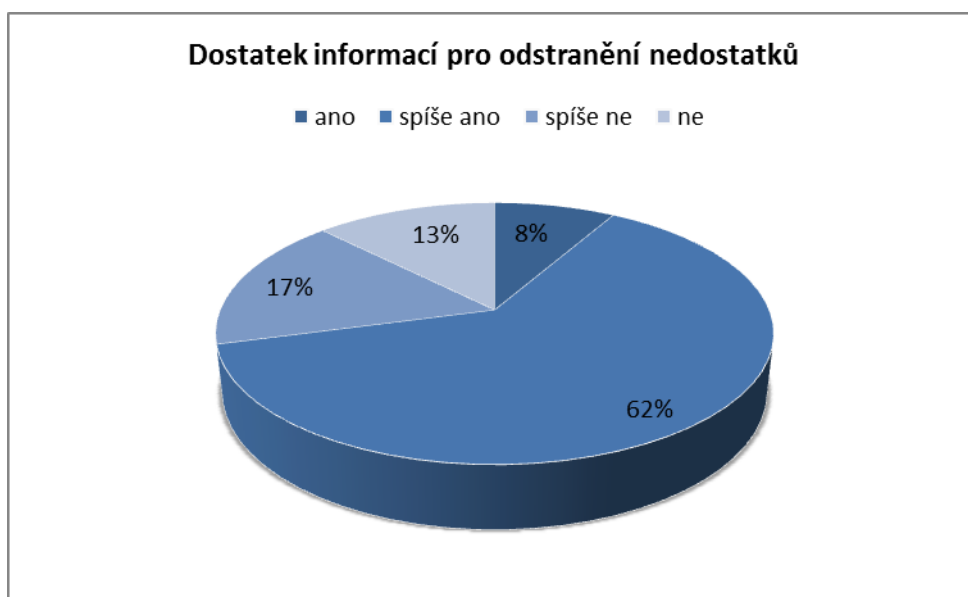
Graf č. 17: Prostor pro vyjádření připomínek, dotazů

Otázkou č. 16 byl zjišťován přístup a jednání inspekčního týmu. Zda inspekce probíhá v přátelské atmosféře nebo se jedná pouze o jakýsi výslech poskytovatele a jeho pracovníků. Výsledky jsou uvedeny v grafu č. 18.



Graf č. 18: Jednání inspekčního týmu

Další otázka z dotazníkového šetření byla zaměřena na to, zda poskytovatel dostal dostatek informací, jak odstranit věci, které mu byly inspekcí vytýkány jako chybné. Grafické znázornění je uvedeno v grafu č. 19.



Graf č. 19: Dostatek informací pro odstranění nedostatků

Otázka č. 18 byla zaměřena na získání informace o tom, zda inspekce objektivně zhodnotila poskytování sociální služby. Výsledky této otázky jsou zpracovány v grafu č. 20.



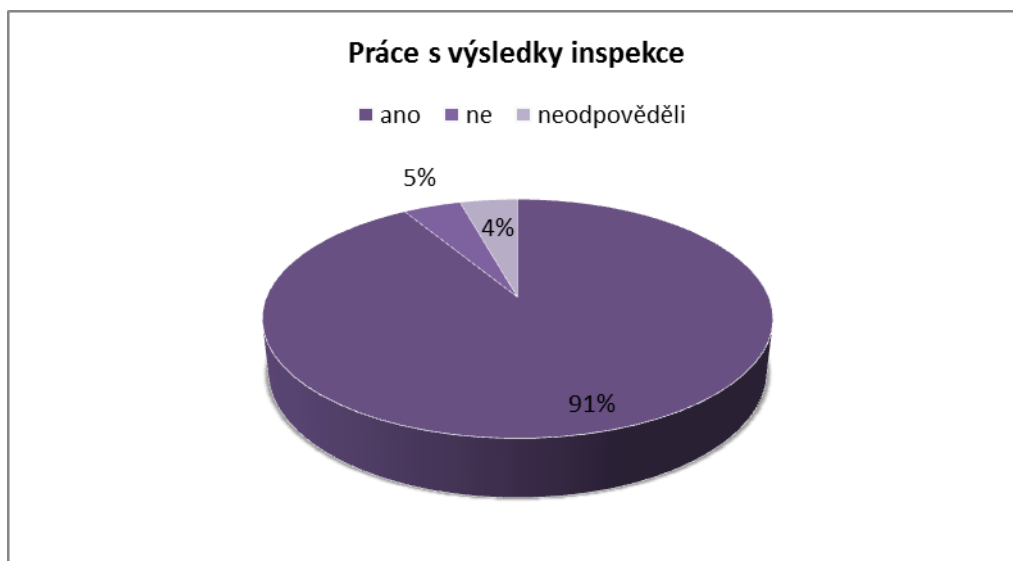
Graf č. 20: Vystihuje obsah inspekční zprávy objektivně zhodnocenou skutečnost?

Otázkou č. 19 byla zjišťována srozumitelnost inspekční zprávy. Grafické znázornění je uvedené v grafu č. 21.



Graf č. 21: Srozumitelnost inspekční zprávy

Předposlední otázka byla zaměřena na získání informace, zda poskytovatel pracoval po skončení inspekce s jejími výsledky. Výsledky této otázky jsou uvedeny v grafu č. 22. Součástí této otázky byla také podotázka, jakým způsobem bylo pracováno s výsledky inspekce. Na tuto otázku odpověděli vyjma jednoho poskytovatele všichni. Odpovědi byly totožné – přepracování vnitřních dokumentů dle požadavků inspekce.



Graf č. 22: Práce s výsledky inspekce

V poslední otázce č. 21 měli poskytovatelé prostor pro vyjádření vlastního názoru na inspekce. Na otázku odpovědělo celkem 16 poskytovatelů. Téměř všichni poskytovatelé vnímají inspekci jako administrativní kontrolu, nikoliv kontrolu kvality. Dle názoru inspektovaných poskytovatelů je důležité, aby nějaká kontrola na poskytované služby byla, ovšem v rozsahu, v jakém je současně prováděna, to nelze. Celá inspekce je zaměřena vesměs na kontrolu zpracovaných metodických materiálů a vnitřních směrnic, ale nikde v celé kontrole není zohledněna praxe poskytovaných sociálních služeb.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou inspekce poskytování sociálních služeb pro poskytovatele přínosem. Pro verifikaci či falzifikaci byla zvolena metoda dotazníková. Poskytovatelé odpovídali na otázky jak uzavřené, tak otevřené. Dotazníky byly poskytovatelům zaslány v průběhu loňského kalendářního roku. Organizace, které byly zapojeny do dotazníkového šetření, poskytují sociální služby na území Královéhradeckého kraje a prošly minimálně jedním typem inspekce.

Po získání všech údajů z dotazníkového šetření mohu říci, že záleží na tom, zda poskytovatel inspekci absolvoval úspěšně či nikoli. Na základě získaných otevřených odpovědí lze usoudit, který poskytovatel byl během inspekce hodnocen pozitivně a který nikoli. Od toho se odvíjí i samotné hodnocení inspekce jako takové.

Poskytovatel, který inspekci úspěšně absolvoval, vidí inspekci samotnou jako pozitivní věc, i když má své chyby. Z výsledků dotazníku bylo pro ně důležité, že inspekce proběhla, protože mu pomohla odhalit chyby v poskytování sociální služby a byly mu poskytnuty další rady a možnosti, jak službu zlepšit ke spokojenosti uživatelů, pracovníků a v neposlední řadě také inspektorů.

Poskytovatel, který inspekci absolvoval již s menším úspěchem, inspekci hodnotí jako byrokratickou kontrolu, která se věnuje pouze papírové podobě. Také si stěžují, že nikde v celém procesu inspekce není zohledněna dobrá praxe poskytování sociální služby. Někteří poskytovatelé uvedli, že nelze brát za bernou minci rozhovory s uživateli z důvodu jejich zdravotního a fyzického stavu nebo rozhovory s pracovníky, kteří jsou „z inspektorů nervózní“.

Za nejčastější, a dalo by se říci i tu nejzásadnější, chybu je považována ta skutečnost, že inspekce jako taková nikde nezohledňuje dobrou praxi poskytovatele. Poskytovatelé vytýkají přebujelé papírování, kterým je inspekce pověstná. Inspekční zpráva v několika výtiscích, kopie veškerých vnitřních dokumentů, atd.

Nelze jednoznačně říci, zda inspekce je nebo není přínosem. Záleží na samotné povaze poskytovatele, na výsledku inspekce a také na přístupu pracovníků. Dle mého názoru by bylo vhodné proces inspekce pozměnit takovým způsobem, aby

byl vytvořen prostor pro hodnocení dobré praxe poskytovatele a papírová podoba služby byla až na druhém místě. Samotní inspektoři bezpochyby vnímají všechny nedostatky procesu inspekce, jsou však zavázáni zákonnými požadavky a i přes veškeré připomínky standardů, metodiky inspekcí a samotného procesu, inspekce zůstávají ve stejném režimu, jako v roce 2007.

Resumé

V poslední době je často v mediálních prostředcích zmiňována otázka kvality. Ať už se jedná o kvalitu výrobků, potravin, práce. Kdybychom zjišťovali u občanů, jaké typy inspekcí znají, téměř ve všech případech to bude Česká obchodní inspekce, Policejní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce nebo Školní inspekce. Pouze lidé znají sociálních služeb odpovědí i inspekce kvality sociálních služeb. Ačkoli by se sociální oblast dala považovat za tu, se kterou se setkal každý, téměř nikdo neví o nástroji kontroly sociálních služeb z důvodu malé informovanosti. Inspekce v sociálních službách jako taková byla uzákoněna až s přijetím zákona o sociálních službách. Do té doby neexistoval žádný jiný nástroj měření kvality v sociálních službách. V souvislosti s rozvojem sociálních služeb vznikají i jiné systémy měření kvality, například E-Qualin, QMSS. Ve své práci se snažím popsat, co předcházelo inspekci jako takové, ale i její samotný průběh.

První část práce je zaměřena na historii sociálních služeb, na pojem kvality života a na zavádění systému kvality v České republice. Dále se věnuje legislativě stávající i minulé, která je věnována nejen sociálním službám, ale i samotné inspekci. Závěrečná část teoretické části práce popisuje samotný průběh inspekce a výkon inspekcí v rámci celé České republiky, ale i v rámci Královéhradeckého kraje.

V empirické části je provedeno dotazníkově šetření s poskytovateli sociálních služeb působících v Královéhradeckém kraji. Vybraní poskytovatelé již absolvovali proces inspekce, takže s ní už mají nějaké zkušenosti. Smyslem tohoto šetření bylo zjistit, zda inspekce, tak jak ji definuje zákon, je pro poskytovatele přínosem.

Anotace

Práce je zaměřena na teoretickou a empirickou část. První část práce je zaměřena na historii sociálních služeb, na samotný pojem „*kvalita života*“, ale také na zavádění systému kvality v České republice a podpůrné procesy, které probíhaly v Královéhradeckém kraji. Jsou zde uvedeny i jiné systémy, prostřednictvím kterých lze měřit kvalitu. Dále se práce zabývá legislativním rámcem ať už sociálních služeb jako celku, tak i samotné inspekce. Dále přibližuje i jiné prameny, kterých je nutné se při inspekci držet. V neposlední řadě práce seznamuje čtenáře se samotným průběhem inspekce.

Druhá, empirická část, je věnována názoru poskytovatelů sociálních služeb na samotné inspekce. Zjišťování názorů probíhalo dotazníkovým šetřením a jejich zpracování a vyhodnocení je uvedeno v závěru druhé části bakalářské práce.

Klíčová slova: inspekce kvality sociálních služeb, sociální služby, inspektor, kvalita, poskytovatel sociálních služeb

Anotation

The work is focused on theoretical and empirical part. There are history of the social services, the term „*The life quality*“ as itself and then the system innovation of the life quality in The Czech republic and supporting processes which were taken place in the district of Hradec Kralove in the first part of the work. There are another systems mentioned here, thanks to them we can measure the quality. There is a legislative framework of the social services as the whole and of the inspection as alone in this work. There are another sources mentioned here, which are necessary to follow during the inspection. The work is introducing the readers with the progress of an inspection as alone last but not least.

The second empirical part is dedicated to the opinions of the social services' providers of the inspections as alone. The opinions finding out were made by the questionnaire survey and its processing and evaluation are presented in the end of the second part of the bachelor's work.

Keywords: the inspection of the quality of the social services, the social services, the inspector, the quality, the social services' provider

Seznam použité literatury

Legislativa:

1. Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení
2. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
3. Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole
4. Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení
5. Vyhláška č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče
6. Vyhláška č. 83/1993 Sb., o stravování v zařízeních sociální péče
7. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Literatura:

8. BICKOVÁ, L., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
9. JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. 1 vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 111 s. ISBN 80-86552-45-4.
10. KAŠLÍKOVÁ, T., a kol. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008.
11. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 4. vyd.. Praha: ASPI, a.s., 2007, 338 s. ISBN 80-7357-276-1.
12. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., *Sociální služby, tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, ABENA, rok vydání neuveden, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
13. PETRÁČKOVÁ, V., a kol. *Akademický slovník cizích slov: [A-Ž]*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 834 s. ISBN 80-200-0607-9.

14. PRŮŠA, L., *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2003. 151 s. ISBN 80-86395-69-3.
15. PRŮŠA, L., *Ekonomie sociálních služeb*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
16. ŘEHOŘ, A. *Metodologie*, Brno: IMS, 2004.
17. TOMEŠ, I., *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vyd. Praha: Socioklub, 2001. 262 s. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-86484-00-9.

Internetové zdroje:

18. <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/>
19. <http://www.csq.cz/cs/model-caf-a.html>
20. <http://www.iso.cz/>
21. <http://www.e-qalin.cz/>
22. <http://system.qmss.cz/?p=1059>
23. <http://cs.wikipedia.org/>
24. http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/soc_sluzby_inspekce.html#analyza

Seznam příloh

Příloha č. 1 - obsah inspekční zprávy do konce roku 2011 a obsah inspekční zprávy po 1.1.2012

Příloha č. 2 - vzor formuláře 2b

Příloha č. 3 - vzor formuláře „kontrolní zjištění“

Příloha č. 4 - vzor dotazníku

Obsah inspekční zprávy do roku 2011

Inspekční zpráva

Formulář č. 2a – Inspekční list – povinnosti poskytovatelů

Formulář č. 2b – Inspekční list – kvalita sociálních služeb

Formulář č. 2b.a – Pomocné výpočty pro Inspekční list

Formulář č. 3 – Časový harmonogram inspekce v místě, Zápis z úvodního setkání

Formulář č. 4 – Záznam rozhovoru s respondentem

Formulář č. 5 – Protokol o výběru respondentů

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Záznam o podjatosti členů inspekčního týmu – pouze v případě, že byla námitka na podjatost podána

Seznam příloh

Přílohy (součástí výtisku č. 1)

Obsah inspekční zprávy po 1.1.2012

Inspekční zpráva

Soupis podkladů

Formulář č. 2b

Kritériu m č.	Požadavek - kriteria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění *				Body	Zásadní kriteria	Odůvodnění
			V	D	Č	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb									
1.a.a	Poskytovatel má pisemně definován veřejný závazek – poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena.							ano	
1.a.b	Poskytovatel má zveřejněn kompletní veřejný závazek - poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena.								
1.a.c	Poskytovatel má pisemně definován veřejný závazek – poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, okruh osob, kterým je služba určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb.								
1.a.d	Písemně definovaný veřejný závazek – poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena, je v souladu s druhem poskytované sociální služby.								
1.a.e	Individuální potřeby osob jsou v souladu s poskytovaným druhem sociální služby a v souladu s veřejným závazkem, respektive jeho cíli.	Rozhovory s uživateli č.							
1.a.f	Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	Rozhovory s uživateli č. Rozhovory s pracovníky č.							

Kritériu m č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění *				Body	Zásadní kritéria	Odůvodnění
			V	D	Č	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.b	Poskytovatel vytváří podmínky , aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.	Rozhovory s uživateli č. Rozhovory s pracovníky č.						ano	
1.c.a S § 88 odst. d	Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.							ano	
1.c.b.	Poskytovatel postupuje podle písemně zpracovaných pracovních postupů zaručujících řádný průběh poskytování sociální služby.	Rozhovory s pracovníky č.							
1.d.	Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	Rozhovory s uživateli č. Rozhovory s pracovníky č.						ne	
2. Ochrana práv osob									
2.a.a S § 88 odst. c odst. d	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.							ano	
2.a.b S § 88 odst. c	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde.								
2.a.c S § 88 odst.	Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje.	Rozhovory s uživateli č.							

Kritériu m č.	Požadavek - kritéria standardů kvality sociálních služeb	Zdroje	Zjištění *				Body	Zásadní kritéria	Odůvodnění
			V	D	Č	N			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c		Rozh ovory s prac ovník y č.							
2.b.a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu.							ano	
2.b.b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řešení těchto situací.								
2.b.c	Poskytovatel stanovných postupuje. podle pravidel	Rozh ovory s prac ovník y č.							
2.c.a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů.							ne	
2.c.b	Poskytovatel stanovných postupuje. podle pravidel	Rozh ovory s prac ovník y č.							

Formulář „kontrolní zjištění“

Kontrolní zjištění		Číslo:
Popis skutečného stavu věci		
Porušená ustanovení zákona o sociálních službách		
Porušení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení:
Zdroje důkazů		
Uložená opatření		Termín splnění:

Vzor dotazníku

Vážená paní ředitelko, vážený pane řediteli,

Jmenuji se Michaela Vacková a jsem studentkou bakalářského studijního oboru Sociální pedagogika na IMS Brno a UTB Zlín.

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku, který bude použit jako výzkumný

materiál k mé bakalářské práci, kterou zpracovávám na téma:

„Inspekce kvality sociálních služeb“

Tento dotazník je zcela *dobrovolný* a bude použit pouze k uvedeným výzkumným účelům.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu

S pozdravem Michaela Vacková

1. V jakém typu vaší služby byla inspekce provedena? (např. domovy pro seniory, pečovatelská služba)

.....

2. Jako formou je Vaše služba poskytována?

- a) pobytová
- b) terénní
- c) ambulantní

3. Jaká je kapacita Vaší služby?

- a) 1 – 15 uživatelů
- b) 16 – 55 uživatelů
- c) 56 – 100 uživatelů
- d) více než 100 uživatelů

4. V jakém roce jste absolvovali inspekci?

- | | |
|----------------|----------------|
| a) 2008 | c) 2010 |
| b) 2009 | d) 2011 |

5. V jakém rozsahu byla inspekce provedena?

❖ V případě, že u Vás proběhlo více inspekcí, zaškrtněte více možností.

- a) v plném rozsahu (povinnosti poskytovatele, standardy kvality)**
- b) následná inspekce na kontrolu opatření**
- c) případová inspekce (na stížnost)**

6. Z kolika členů se skládal inspekční tým ve Vaší službě?

- | | |
|----------------------|-------------------------------|
| a) 3 – členný | c) 5 – členný |
| b) 4 – členný | d) více jak 5 – členný |

7. Absolvovali jste před inspekci proces evaluace?

- | | |
|---------------|--------------|
| a) ano | b) ne |
|---------------|--------------|

8. Proběhly ve Vaší službě dlouhodobé konzultace?

- | | |
|---------------|--------------|
| a) ano | b) ne |
|---------------|--------------|

Kdy?

.....

9. Prošla Vaše služba nějakým jiným druhem podpory?

- | | |
|---------------|--------------|
| a) ano | b) ne |
|---------------|--------------|

Jakým a kdy?

.....

10. Účastnili jste se úvodního setkání k inspekcím na Krajském úřadě?

a) ano

b) ne

11. Udělali jste si na základě úvodního setkání představu o průběhu inspekce?

a) ano

b) ne

12. Bylo Vám poskytnuto dostatečné množství informací na úvodním setkání?

a) ano

c) spíše ne

b) spíše ano

d) ne

13. Máte pocit, že zdroje, které inspekční tým pro posouzení standardů kvality používal (vnitřní dokumenty, rozhovory s pracovníky, ...), byly vypovídající, dostatečné?

a) ano

c) spíše ne

b) spíše ano

d) ne

14. Pokud ne, co podle Vás nebylo v důkazech zohledněno?

.....

15. Měli jste dostatečný prostor pro vyjádření všech připomínek, dotazů?

a) ano

c) spíše ne

b) spíše ano

d) ne

16. Jak hodnotíte přístup a jednání inspekčního týmu?

❖ Lze vybrat více možností

profesionální	vyšetřující
odborný	do detailů
přátelský	podporující
nadřazený	nepřátelský

17. Poskytl Vám inspekční tým dostatek návodných informací pro odstranění vytýkaných nedostatků?

a) ano	c) spíše ne
b) spíše ano	d) ne

18. Vystihuje dle Vás obsah inspekční zprávy objektivně zhodnocenou skutečnost?

a) ano	c) spíše ne
b) spíše ano	d) ne

19. Byla pro Vás inspekční zpráva srozumitelná?

a) ano	c) spíše ne
b) spíše ano	d) ne

20. Pracovali jste s výsledky inspekce i po jejím skončení?

a) ano	b) ne
---------------	--------------

Jak?

.....

21. Vlastní postřehy a jiné

.....

.....