

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Dopis oslovující poskytovatele

Příloha č. 2: Změny v zákoně o sociálních službách vztahující se k inspekci

Příloha č. 3: Projekt diplomové práce

## Příloha č. 1

*Dobrý den, vážená paní ředitelko/pane řediteli,*

*jsem studentkou magisterského programu Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze.*

*V současné době zpracovávám diplomovou práci s názvem „Role inspekce při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb v ČR“. Sami jistě víte, že po několika letech platnosti zákona o sociálních službách, který zakotvil standardy kvality a inspekce v režimu státní kontroly, zaznívají z odborných příspěvků a výzkumných šetření otázky, zda implementace standardů ve službách a inspekce kvality vedou k zamýšleným cílům. Proto je mým hlavním cílem zjistit, jak inspekce přispívá k formování politiky zvyšování kvality v oblasti sociálních služeb, a to z pohledu zainteresovaných subjektů na třech úrovních - na úrovni poskytovatelů (příspěvkové organizace Kraje Vysočina), na úrovni zřizovatele (Kraj Vysočina) a na úrovni tvůrce politik (Ministerstvo práce a sociálních věcí). Práce má ambici předložit pohled na roli inspekce a její možnosti při zvyšování kvality sociálních služeb v ČR.*

*Jelikož jste poskytovatelem zřizovaným Krajem Vysočina, který v letech 2012-2014 prošel inspekcí kvality, chtěla bych Vás požádat o provedení polostrukturovaného rozhovoru s pracovníkem Vašeho zařízení, který má ve své kompetenci řízení kvality. Časový předpoklad provedení rozhovoru do 30. dubna 2015. Budete-li mít zájem, diplomovou práci Vám mohu následně poskytnout.*

*S přáním pěkného dne,*

*Jana Pokorná*

ZÁKON Č. 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ					
	SOUČASNÝ STAV	STAV K 31. 12. 2014	STAV K 31. 12. 2013	STAV K 31. 12. 2011	STAV K 31. 7. 2009
<b>KONTROLNÍ ORGÁN</b>	Inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí <b>ministerstvo.</b>	stejný stav textu jako k 31. 12. 2013	Inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí <b>krajská pobočka Úřadu práce</b> ; místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby.	Inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí <b>krajský úřad; místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby</b> , a ministerstvo u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele.	Inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí <b>krajský úřad, a ministerstvo</b> u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele.
<b>PŘEDMĚT INSPEKCE</b>	stejný stav textu jako k 31. 12. 2013	stejný stav textu jako k 31. 12. 2013	Předmětem inspekce je a) <b>plnění povinností</b> poskytovatelů sociálních služeb, b) <b>kvalita poskytovaných sociálních služeb.</b>  Předmětem inspekce je také <b>posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy, a zda je výše úhrady sjednána v rámci stanovené výše.</b>	Předmětem inspekce je a) <b>plnění povinností</b> poskytovatelů sociálních služeb, b) <b>kvalita poskytovaných sociálních služeb.</b>	Předmětem inspekce je a) <b>plnění podmínek stanovených pro registraci</b> poskytovatelů sociálních služeb, b) <b>plnění povinností</b> poskytovatelů sociálních služeb, c) <b>kvalita poskytovaných sociálních služeb.</b>
<b>ČLENOVÉ INSPEKČNÍHO TÝMU</b>	Inspekci provádí inspekční tým, který tvoří nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v	stejný stav textu jako k 31. 12. 2013  A přidává se:	Inspekci provádí inspekční tým, který tvoří nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v	Inspekci provádí inspekční tým, který tvoří <b>nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v</b>	Inspekci provádí inspekční tým, který tvoří <b>nejméně 3 členové. Alespoň 1 člen musí být zaměstnancem kraje nebo ministerstva.</b>

	<p>ostatních případech. <b>Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v ministerstvu.</b></p>	<p><b>Provádí-li se inspekce u poskytovatele sociálních služeb, vůči němuž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele, nelze do inspekčního týmu zařadit zaměstnance tohoto kraje.</b></p> <p>A vypouští se:</p> <p>Inspektor nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci.</p>	<p>ostatních případech. <b>Alespoň 1 člen musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce v krajské pobočce Úřadu práce. Kraj může do inspekčního týmu vyslat svého zaměstnance; krajská pobočka Úřadu práce zařadí tohoto zaměstnance do inspekčního týmu.</b></p>	<p><b>ostatních případech.</b> Alespoň 1 člen musí být zaměstnancem kraje nebo ministerstva.</p> <p>Inspektor nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci.</p>	<p>Inspektor nesmí být v pracovněprávním ani obdobném vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci.</p>
VÝSLEDEK INSPEKCE	-----	-----	stejný stav textu jako k 31. 12. 2011	stejný stav textu jako k 31. 7. 2009	O výsledku inspekce se pořizuje <b>inspekční zpráva</b> , na kterou se vztahují ustanovení podle zákona o státní kontrole.
INFORMOVÁNÍ OSOB V PŘÍPADĚ ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATKŮ	<p><b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni informovat o závažných nedostatecích zjištěných při inspekci osobu, která uzavřela smlouvu o poskytnutí sociální služby, nebo zákonného zástupce anebo opatrovníka, popřípadě zástupce, pokud uzavřeli smlouvu o poskytnutí sociální služby za osobu, která není schopna sama jednat. Za závažný nedostatek se považuje zejména sjednání výše úhrady v rozporu a neuvedení výpovědních důvodů a výpovědních lhůt ve smlouvě.</b></p>	<p>stejný stav textu jako k 31. 12. 2013</p>	<p><b>Členové inspekčního týmu jsou povinni v případě zjištěných nedostatků informovat o výsledku inspekce osobu, která uzavřela smlouvu o poskytnutí sociální služby, nebo zákonného zástupce, popřípadě zástupce, pokud uzavřeli smlouvu o poskytnutí sociální služby za osobu, která není schopna sama jednat.</b></p>	-----	-----

<p><b>DOTAZOVÁNÍ SE OSOB</b></p>	<p>stejný stav textu jako k 31. 12. 2014</p>	<p>stejný stav textu jako k 31. 12. 2013 A vypouští se: tento souhlas se zaznamenává do záznamu o rozhovoru.</p>	<p>stejný stav textu jako k 31. 12. 2011</p>	<p>Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit členům inspekčního týmu dotazovat se osob na záležitosti související s poskytováním sociálních služeb, které jsou předmětem inspekce. <b>Podmínkou přítom je, že osoba byla členem inspekčního týmu za účasti poskytovatele poučena o možnosti odmítnout rozhovor a dala k rozhovoru souhlas; tento souhlas se zaznamenává do záznamu o rozhovoru.</b></p>	<p>-----</p>
<p><b>UKLÁDÁNÍ OPATŘENÍ</b></p>	<p><b>Ministerstvo</b> je oprávněno ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci; <b>uložené opatření je součástí kontrolního zjištění.</b> Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji ministerstvo vyžádá. Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření lze provést následnou inspekci.</p>	<p>stejný stav textu jako k 31. 12. 2013</p>	<p><b>Krajská pobočka Úřadu práce</b> je oprávněna ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji krajská pobočka Úřadu práce vyžádá. Po podání písemné zprávy o přijatých opatřeních a jejich plnění lze provést následnou inspekci.</p>	<p><b>Krajský úřad a ministerstvo</b> jsou oprávněny ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajským úřadem nebo ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji krajský úřad nebo ministerstvo vyžádá. Po podání písemné zprávy o přijatých opatřeních a jejich plnění lze provést následnou inspekci.</p>	<p>-----</p>
<p><b>POSTUP PŘI PROVÁDĚNÍ INSPEKCE</b></p>	<p>stejný stav jako k 31. 12. 2013</p>	<p>Upravuje zákon č. 255/2012, kontrolní řád, ve znění pozdějších předpisů</p>	<p>stejný stav jako k 31. 12. 2011</p>	<p>stejný stav jako k 31. 7. 2009</p>	<p>Upravuje zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.</p>

Příloha č. 3

## PROJEKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno a příjmení:** Mgr. Jana Pokorná

**Osobní číslo:** 79036669

**Imatrikulační ročník:** 2013

### Předběžný název práce

Role inspekce při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb v ČR.

### Formulace a vstupní diskuse problému

Institut inspekce je jedním z nástrojů politiky MPSV v oblasti sociálních služeb, který byl oficiálně zaveden 1. 1. 2007 zákonem o sociálních službách. „*Inspekcí sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb*“<sup>1</sup>. Dle zákona o sociálních službách je předmětem inspekce plnění povinností poskytovatelů a kvalita poskytovaných služeb, která se ověřuje pomocí standardů kvality. Standardy definují pravidla a principy, jejichž prostřednictvím je vymezena úroveň kvality v oblasti personálního a provozního zabezpečení a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli. Inspekcí je vyhodnocováno, zda služby reagují na potřeby uživatelů a zda jsou uplatňovány základní zásady zákona o sociálních službách.

Inspekce je i dnes stále živým tématem. Je tomu tak z řady důvodů. Agenda inspekcí byla od 1. 1. 2015 přesunuta pod gesci Ministerstva práce a sociálních věcí (od 1. 1. 2007 byl výkon inspekce realizován krajskými úřady, od 1. 1. 2012 krajskými pobočkami Úřadu práce ČR). Tento krok je jednou ze systémových aktivit probíhajícího projektu MPSV s názvem *Inovace systému kvality sociálních služeb*<sup>2</sup>, jehož cílem je **revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly**. Východisky projektu je zachovat platnost standardů pro všechny druhy sociálních služeb, udržet kontinuitu stávajících standardů, zaměřit systém nejen na proces, ale také

---

<sup>1</sup> Dostupné on-line: [www.mpsv.cz/cs/5780](http://www.mpsv.cz/cs/5780).

<sup>2</sup> Realizace projektu je zaměřena na zkvalitnění metodických, koncepčních a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice. Dostupné on-line: <http://www.esfcr.cz/projekty/inovace-systemu-kvality-socialnich-sluzeb>.

na výsledky poskytování služeb, návrhy změn formulovat ve vazbě na kontrolu, zajistit podmínky pro účinnost aplikace pravidel státní kontroly pro inspekci sociálních služeb a aktualizovat rámec pro zajištění kvality sociálních služeb v návaznosti na Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb.

Jelikož pracuji na pozici inspektorky kvality od roku 2007 a současně se od roku 2004 pohybuji v roli poskytovatele sociálních služeb (od pozice pracovnice v sociálních službách přes pozici sociální a vedoucí pracovnice po současnou pozici metodičky), dotýká se toto téma mého profesního života. Právě vyhodnocování (kvality) služby a pozornost k dopadům různých postupů péče na životy uživatelů využívajících sociální služby, by mělo být výsledkem inspekce (potažmo výsledkem poskytované služby). Jinými slovy má být výsledek inspekce odpovědí na otázku, jaká je efektivita intervencí poskytovaných služeb do života uživatelů a jaký konkrétní dopad má na jejich kvalitu života.

Z provedeného výzkumu Jindrové (2014)<sup>3</sup> v rámci diplomové práce zabývající se inspekcí kvality a zkoumáním její efektivity a účelnosti však vyplynulo, že více než polovina dotázaných respondentů (zkoumaný vzorek tvořilo 22 respondentů) nespatřuje inspekci jako efektivní prostředek k získání informací o kvalitě poskytované služby. Respondenti zastávají názor, že existuje jiný účinný prostředek, který poukáže na informaci o kvalitě poskytované sociální služby. Autorka práce uvádí, že by bylo účelné tomuto tématu se dále věnovat. Zároveň ze získaných dat vyvozuje, že více než polovina dotázaných respondentů se domnívá, že průběh inspekce nevede ke zjištění skutečného stavu poskytované sociální služby. Tato zjištěná skutečnost je jistě znepokojivá, neboť povinností inspektorů je zjistit skutečný stav věci, což vyplývá ze zákona o státní kontrole.

Další závažnou skutečností vyplývající ze zprávy z kvalitativního šetření Kocmana a Palečka (2013)<sup>4</sup> je formalismus spojený s inspekcemi a standardy. Autoři ukazují, že formalismus je problém, který nemá jednoho viníka, ale je vytvářený různými aktéry a z různých stran. Ve své zprávě identifikují čtyři různé druhy formalismu, které se objevily v souvislosti s činností inspekcí sociálních služeb, a které se těsně vážou na vývoj standardů kvality a celé reformy sociálních služeb: formalismus jako nenaplnění deinstitucionalizačních snah, formalismus jako důraz na soulad písemných postupů a praxe, formalismus jako důraz na předepisování praxe, a formalismus jako dokladování.

---

<sup>3</sup> Inspekce kvality sociálních služeb (diplomová práce).

<sup>4</sup> Formalismus a inspekce kvality sociálních služeb (zpráva z kvalitativního šetření).

Jednou z výše uvedených aktivit projektu MPSV, které směřují k naplnění systémových úprav, je revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele s vazbou na kontrolu. Pro tento účel byly na základě realizovaných výzkumů Kocmana a Palečka v letech 2012 a 2013 zpracované podněty k revizi standardů<sup>5</sup>. Další podkladový materiál byl zpracován Capicarovou a Holečkovou v roce 2014<sup>6</sup>. A nadále na úrovni MPSV probíhá jednání pracovních skupin složených ze členů odborných asociací, poskytovatelů, inspektorů a zadavatelů, kteří všichni společně tvoří systém sociálních služeb. Výše uvedené aktivity vypovídají o nezbytné snaze zabývat se problematikou v oblasti kvality a jejího vyhodnocování v rámci inspekce.

Ve své práci se chci tedy zaměřit na to, jaká je v současné době role inspekce při zvyšování kvality sociálních služeb. A to na třech úrovních subjektů, které společně tento systém tvoří: na úrovni poskytovaných služeb (z pohledu poskytovatelů/inspektorů), na úrovni zadavatelů služeb (z pohledu zřizovatelů) a na úrovni tvůrce politik (z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí). Chci se ptát na to, jaký konkrétní přínos má inspekce pro praxi poskytované služby, jak jednotlivé nástroje inspekce dokáží ověřit kvalitu služby, jak ovlivňuje výsledek inspekce rozhodování o další budoucnosti služby, jaké (další) informace jsou relevantní pro rozhodnutí o (finanční) podpoře služby a její zařazení do komunitní sítě, jaké konkrétní výsledky inspekce jsou podstatné (monitorované) pro tvorbu politiky sociálních služeb, jak tyto ovlivňují rozhodnutí v politice sociálních služeb a v neposlední řadě se chci ptát všech zainteresovaných aktérů co v jejich pojetí říká v současné době výsledek o kvalitě služby a jak (a zda) se podílí na zvyšování kvality. Na základě analyzovaných dat navrhu doporučení, která mohou napomoci tomu, aby proces inspekce vedl k tvorbě politiky zvyšování kvality sociálních služeb.

## **Cíl diplomové práce**

Cílem práce je zjistit, jakou roli při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb představuje inspekce, a to na třech úrovních:

1. na úrovni poskytovaných služeb, a to z pohledu poskytovatelů/inspektorů
  - Jaký konkrétní přínos má inspekce pro praxi poskytované služby.

---

<sup>5</sup> Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb – zpráva z výzkumu (listopad 2012), Návrh změny obsahu kritérií standardů kvality sociálních služeb (září 2013).

<sup>6</sup> Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy: Dotazník Sběr podnětů k revizi standard kvality – zpráva z výzkumu (říjen 2014).



- Jak jednotlivé nástroje inspekce dokáží ověřit kvalitu služby.
  - Co říká výsledek inspekce a jak se podílí na zvyšování kvality poskytované služby v konkrétních organizacích (tj. na mikroúrovni).
2. na úrovni zadavatelů služeb, a to z pohledu zřizovatelů
- Jak ovlivňuje výsledek inspekce rozhodování o další budoucnosti služby.
  - Jaké (další) informace jsou relevantní pro rozhodnutí o (finanční) podpoře sociální služby a její zařazení do komunitní sítě služeb.
  - Co říká výsledek inspekce a jak se podílí na zvyšování kvality v rámci definované komunitní sítě služeb (tj. na regionální úrovni).
3. na úrovni tvůrce politik, a to z pohledu Ministerstva práce a sociálních věcí
- Jaké konkrétní výsledky inspekce jsou podstatné (monitorované) pro tvorbu politiky sociálních služeb.
  - Jak výsledky inspekce ovlivňují rozhodnutí v politice sociálních služeb.
  - Co říká výsledek inspekce a jak se podílí na úrovni tvorby politiky zvyšování kvality sociálních služeb na úrovni státu (tj. makroúrovni).

### **Teoreticko-metodologické východisko**

Teoretická část bude obsahovat revizi dostupné literatury, pomocí které zanalyzují informace týkající se zkoumaného problému. Jejím cílem bude shromáždit poznatky o vývoji hodnocení kvality sociálních služeb v Evropě a ČR, dále o standardizovaných komerčních systémech využívaných v sociální sféře a v neposlední řadě o konceptu kvality života a jejího měření.

Pro praktickou část bude zvolena metoda analýzy dokumentů (zejména analýza metodiky inspekcí a navazujících metodických a doporučených pokynů k provádění inspekcí, protokolů o inspekcích (dříve inspekčních zpráv), souhrnných zpráv a vyhodnocení vztahujících se k inspekční činnosti apod.). Dále budu realizovat polostrukturované rozhovory, které poskytnou hlubší náhled na zkoumanou oblast a pomohou analyzovat jevy, které nejsou na první pohled patrné. Cílovou skupinou budou poskytovatelé sociálních služeb, zadavatelé na úrovni zřizovatelů a tvůrci politik na úrovni osob odpovědných na MPSV. Tato metoda bude dle zvoleného počtu respondentů doplněna o techniku focus group (v případě cílové skupiny inspektorů - zaměstnanců MPSV a externích odborníků MPSV).

## **Předběžná struktura práce**

- Úvod
- Cíl práce
- Teoretické východisko
- Vývoj hodnocení kvality sociálních služeb v Evropě a České republice
- Standardizované systémy využívané v sociální sféře
- Inspekce kvality sociálních služeb
- Kvalita života a jeho měření
- Použité metody výzkumného šetření
- Interpretace dat
- Závěr
- Použitá literatura
- Přílohy

## **Základní časový harmonogram**

- 11/2014-02/2015: analýza dostupné literatury vztahující se k hodnocení kvality sociálních služeb v Evropě a České republice, k systémům měření kvality využívaných v sociální sféře, ke konceptu kvality života a jejího měření
- 11/2014-02/2015: analýza metodiky inspekcí, metodických a doporučených postupů k provádění inspekcí a souhrnných zpráv a vyhodnocení vztahujících se k inspekční činnosti
- 02/2015: příprava otázek pro vedení polostrukturovaných rozhovorů
- 03-04/2015: provedení rozhovorů (focus group) s cílovou skupinou
- 05-06/2015: analýza získaných dat a jejich konfrontace s literaturou a dokumenty vztahujícími se k inspekční činnosti
- 06/2015: termín odevzdání práce 26. 6. 2015