Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce poskytování sociálních služeb – Kontrola nebo efektivní podpora kvality sociálních služeb?

Kateřina Hrůšová Kukeňová

Nástroje efektivity sociálních služeb

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Jaké jsou vaše představy a očekávání? :

Hlavně to nějak přežít, ať to dobře dopadne‘?

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Mýty o inspekci:

- Inspekce může chtít cokoliv.
- Inspekce řeší hlavně papíry.
- Stačí se dobře připravit.
- Inspektoři nerozumí praxi
- Vždycky se něco najde…

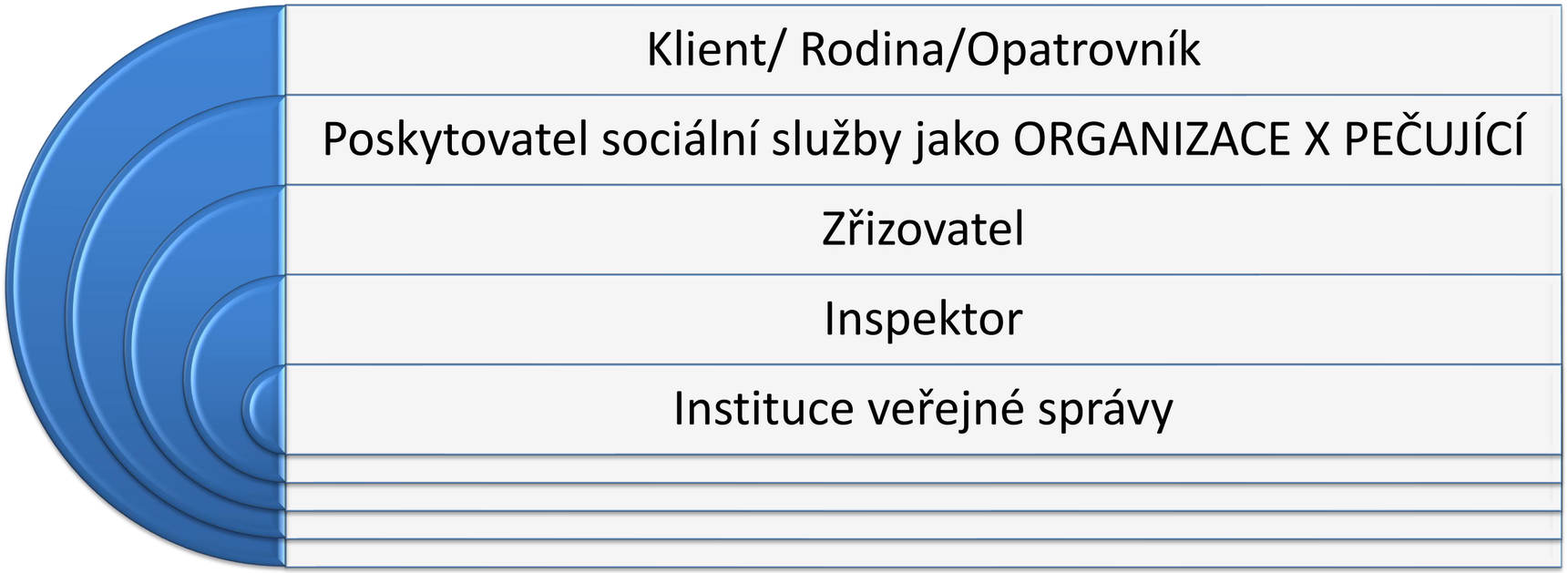
Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Různé pohledy na inspekci:



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Případ z praxe:

- Podnět rodinného příslušníka.
- Obavy o kvalitu péče.
- Bezmoc a strach co bude dál…

    - Rozhodnutí o inspekci bez odkladu.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Před inspekcí:

- Plán inspekcí / realita (INSTRUKCE VRCHNÍ ŘEDITELKY SEKCE 2…Pokyn k provádění inspekce poskytování sociální služeb…).
- Zákonný rámec inspekcí sociálních služeb – stanovuje předmět i průběh (inspekce nemůže chtít cokoliv).
- Inspekci je možné realizovat pouze na základě pověření.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Předmět inspekce:

- Základní – „nepodkročitelný rozsah“:
  - sjednání sociální služby,
  - smlouva a postup jejího uzavření,
  - plánování průběhu poskytování sociální služby,
  - dodržování práv klientů (včetně OOP a detence),
  - stížnosti,
  - úhrada za poskytování sociální služby.

  Mění se dle druhu inspekce (základní předmět je možné zúžit i rozšířit).

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Během místního šetření:

- Zahájení – Informování poskytovatele o jeho právech i právech inspekční skupiny/dojednání průběhu.
- Rozhovory s klienty (Rozhovor jako jeden ze zdrojů zjištění).
- Rozhovory /diskuse se zaměstnanci (Je důležité vědět co, jak a proč dělám).
- Pozorování praxe.
- Studium vnitřních pravidel i osobní dokumentace klientů (Přiměřeně a pravdivě vedená dokumentace chrání poskytovatele, zaměstnance i klienty).

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Jak inspekce probíhá:

- Snaha o dialog - inspekční tým se snaží porozumět praxi poskytovatele.
- Každá služba je jiná. Bez pochopení kontextu by výstup z kontroly nedával smysl.
- Hledání nesouladu se zákonem = kontrola.
- Popis a vysvětlení pohledu = podpora.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Po ukončení šetření v místě:

- Inspekce ≠ šetření v místě.
- Zpracování protokolu = vypořádání zjištěných skutečností.
- Možnost námitek.
- Další kroky:
  - předání zjištění z inspekce dalším orgánům veřejné správy, správní řízení, trestní oznámení…),
  - zpracování zprávy o podaných opatřeních,
  - komunikace s podateli podnětů,
  - následná inspekce.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Efektivní podpora kvality sociálních služeb?

- Posuzovatelná mnoha úhly:
  - kdo se na ni dívá…?,
  - co od ní očekává…?

  Počet inspektorů = počet inspekcí, hloubka kontroly/ vliv na samotnou péči o klienty.

- Závisí na jednotlivých vstupech/jednotlivých aktérech a jejich přístupu.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Kontrola poskytování sociální služby – dopad do systému sociálních služeb

- Definování porušení povinností poskytovatele.
- Určení míry naplnění kritérií standardů kvality sociálních služeb.
- Uložení opatření.
- Správního řízení o pokutě.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Efektivní podpora kvality sociálních služeb – dopad na aktéry…

- Výsledek příběhu: Stížnost byla nedůvodná.

  ALE zjistili jsme:

  - nedostatky v plánování průběhu poskytování služby,
  - porušování práv klientky,
  - nedostatečná práce se zpětnou vazbou.

Tlak rodiny ovlivnil péči špatným směrem

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Hon na chyby

- Stres
- Stížnost – co jsme udělali špatně?
- Nejistota z kvality nastavených postupů
- Obavy z represivních sankcí.
- Haldy papíru

Zpětná vazba k systému

- Ochrana práv.
- Podpora při řešení nejasností.
- Narovnání chybného stavu
- Zajištění bezpečí.
- Pomoc při řešení problému.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce - kontrola nebo podpora kvality?

Cíl inspekce poskytování sociálních služeb?

Porovnat skutečný proces poskytování sociální služby se zákonnými povinnostmi a pravidly poskytování sociálních služeb a zajistit jejich naplnění.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Inspekce poskytování sociálních služeb – Kontrola nebo efektivní podpora kvality sociálních služeb?

Děkuji Vám za pozornost…

4.11. 2025 v Praze

Nástroje efektivity sociálních služeb

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236