

# Vyjádření veřejné ochránkyně práv k inspekci



**V září 2013 proběhla na středisku pečovatelské služby G-centra Tábor inspekce zaměřená na dodržování § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. S některými závěry uvedenými v inspekční zprávě jsme nemohli**

**souhlasit, a proto byly v řádném termínu podány námitky. Z podaných čtyř námitek bylo částečně vyhověno jedné námitce a jedné námitce částečně vyhověno z jedné čtvrtiny. Text inspekční zprávy zůstal i po vypořádání námitek nezměněn. Proto byl podán podnět Kanceláři veřejné ochránkyně práv (VOP) k přešetření postupu inspekčního týmu (IT) a vypořádání námitek.**

■ **Text: Ing. Renata Kainráthová,**  
viceprezidentka APSS ČR pro terénní  
služby, vedoucí Pečovatelské služby  
G-centra Tábor

„Podle stanoviska VOP bylo v postupu Úřadu práce ČR shledáno pochybení spočívající zejména v nesprávném vypořádání námitek poskytovatele a v nesprávném právním posouzení některých konkrétních nedostatků poskytovatele. Úřad ve svém rozhodnutí o námitkách nevymezil, v čem námitce vyhovuje a jaké to má konkrétní důsledky pro kontrolní zjištění (resp. nevysvětlil, proč částečné vyhovění nemá důsledky pro kontrolní zjištění).“ Největší spory s IT byly asi v oblasti poskytování fakultativních úkonů, zejména pedikúr, kdy bylo vytýkáno, že poskytovatel dostatečně nepodporuje uživatele ve využívání dostupných služeb. Stanovisko VOP: „[...] poskytovatel prokázal, že aktivně nabízí i jiné služby a nabízí přednostně využívání svých fakultativních služeb odůvodněně a jenom v případě pedikúry. Proto považuji i tento cíl za převážně naplněný. V uvedeném postupu jsem neshledala takové ohrožení práv uživatele, které by samo o sobě odůvodňovalo snížení hodnocení v tomto konkrétním kritériu.“ VOP rovněž sdělila stanovisko k oprávněnosti plateb za fakultativní služby (za „vyřizování příspěvku na péči“ a za „měření krevního tlaku“), kde IT považoval zpoplatnění těchto služeb za nesprávné, avšak VOP shledala za oprávněné v případě, že se u poplatku za „měření krevního tlaku“ transparentně označí, že se jedná o poplatek za půjčení zdravotní pomůcky a u „vyřizování příspěvku na péči“ považuje za důležité, aby poskytovatel v rámci základního sociálního poradenství podával klientům potřebné informace o vyřízení příspěvku zdarma a zpoplatňoval pouze činnost spojenou s komplexním vyřízením příspěvku.

V zápisu z inspekce bylo rovněž uvede-

no, že poskytovatel neprovádí ve všech případech mapování potřeb ve fázi jednání se zájemcem o službu. Jednalo se však o respondenty, kteří měli uzavřenu smlouvu před rokem 2007, tedy před účinností zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. U novějších klientů již podrobné mapování potřeb poskytovatel několik let provádí. VOP k této problematice uvádí: „[...] inspekční orgán má posuzovat aktuální stav poskytování sociální služby tak, jak ho shledá při kontrole. Minulým stavem a potenciálními minulými pochybeními se má inspekční orgán zabývat pouze tehdy, pokud: a) důsledky minulého pochybení trvají i v současnosti a zároveň je možná a žádoucí náprava, ke které poskytovatel nepřistoupil, b) jedná se o závažné pochybení, které naplňuje skutkovou podstatu některého správního deliktu, a zároveň ještě nebyla překročena prekluzivní lhůta.

V případě, že tedy inspekční tým zjistí, že před pěti lety nebylo řádně prováděno sociální šetření, a prokazatelně je již delší dobu prováděno řádně, musí zvažovat, jestli se poskytovatel vypořádal s následky tohoto pochybení u aktuálních klientů. V případě, že jsou momentálně zjištěné potřeby a další potřebné informace o klientech, u kterých sociální šetření nebylo provedeno, a není nutná v tom směru náprava, inspekční tým by buď neměl konstatovat pochybení v tomto směru, nebo by měl transparentně vyjádřit, že se jedná o minulé pochybení, které nemá vliv na současné hodnocení služby. Poskytovatelé služeb procházejí vývojem a není vhodné je kritizovat za stav před mnoha lety, pokud se již kvalitativně posunuli.“

IT zjistil případ, kdy klient měl uzavřeny dvě smlouvy, z nichž časově první smlouva nebyla řádně ukončena a existovaly tak platné smlouvy dvě. Toto přehlédnutí jsme uznali jako náš nedostatek a nepodávali vůči stanovisku IT námitku. Nicméně VOP se k této problematice vyjádřila následovně: „Co se týká nesprávného posouzení kon-

krétních nedostatků poskytovatele, pochybení jsem shledala v následujících oblastech: [...] V hodnocení duplicity smluv, kdy úřad vytýká poskytovateli, že má s uživateli sjednaných postupně vícero smluv bez toho, aby následná smlouva výslovně rušila smlouvu dřívější [...]. Ačkoliv jsem se ztožnila s názorem úřadu, že pro větší srozumitelnost by pro cílovou skupinu služby bylo vhodnější výslovně ve smlouvě upravit zánik smlouvy dřívější, nevnímám to jako nedostatek poskytovatele, který by zásadně ovlivňoval kvalitu poskytované služby a odůvodňoval snížení hodnocení služby. Klienti totiž mají platně podepsanou smlouvu a z právního hlediska na základě tzv. privativní novace nedochází ani k platnosti dvou smluv.“

Oblast, ve které jsme se asi cítili nejvíce poškozeni a která prakticky vedla k podání žádosti o přešetření, byla část, která se týkala údajného nízkého respektu ke klientům. Z inspekční zprávy: „[...] bylo zjištěno, že jídlo, které mají uživatelé sociální služby ve společných prostorách ve společné ledničce celého domu, je polepeno štítky s pouhým označením příjmení klienta, bez známky respektu k osobám, kterým jídlo náleží.“ Dalším důkazem „nerespektu“ ke klientům bylo, že účetní střediska, když předávala IT výpisy poskytnutých úkonů, použila příjmení klientů pouze jako souhrn předávaných položek bez přídomku pan/paní. Pomiňme fakt, že lednička vůbec není společná a ani nestojí ve společných prostorách domu s pečovatelskou službou, ale je v prostorách výdejny stravy, která je vysoce privátním územím poskytovatele a nikdo jiný, kromě zaměstnanců, sem nemá přístup. Stanovisko Rady pro inspekce kvality sociálních služeb k této konkrétní problematice bylo: „Zde neměl inspekční tým vůbec kontrolovat společnou lednici v domě s pečovatelskou službou. Označení jídel příjmením uživatele [...] nemůže být považováno za porušení respektování osobnosti či lidské důstojnosti. Zde postupoval inspekční tým nesprávně.“ Nicméně tato námitka, byť bylo citováno toto stanovisko Rady (které je jen doporučující a IT jej nemusí vůbec vzít v patrnost), byla zamítnuta. Závěrečné stanovisko VOP je následující: „V hodnocení naplňování kritéria 1d) Standardů kvality sociálních služeb, kdy úřad snížil hodnocení na základě dvou identifikovaných pochybení (označení potravin v lednici pouhým příjmením klienta a titulování klientů, resp. označení složek dokumentace pouhým příjmením ze strany jedné

pracovnice). Uvedené situace, podle mého názoru, nestigmatizují klienty ani nezakládají důvod pro jejich negativní hodnocení. Mohou být určitým varovným signálem problému, na základě kterého by se inspekční tým měl zaměřit na to, jestli jsou respektovány důstojnost klientů a jejich základní práva. Samy o sobě ale (v případě jinak respektujícího přístupu personálu, tak jak jej úřad shledal) stigmatizaci, podle mého názoru, nepředstavují, a tudíž ani nemají vést ke sníženímu hodnocení služby.“ Pro naši službu je toto stanovisko poměrně zásadní, neboť na respekt ke klientům velmi dbáme. Ale i jídelnosiče, ve kterých dovážíme obědy, jsou označené „pouhým“ příjmením, tedy bez přídomku „pan/paní“. Osobně si myslím, že je více znakem toho, že nám na našich klientech opravdu záleží, pokud je na jídelnosiči pěkný, čistý a čitelný štítek, než

rozmazaný, ušmudlaný a plesnivý nápis „pan XY“.

Mrzí mě, že výše jmenované „nedostatků“ nebyly zmíněny v závěrečném rozhovoru s IT (tedy kromě fakultativních úkonů – to jsme se přeli docela dlouho) a objevily se až v písemné zprávě. Určitě bychom si některé dojmy a stanoviska vysvětlili a ušetřili bychom si tak práci s námitkovým řízením.

Rovněž jsem přesvědčená, že by se v rámci procesu inovace kvality v sociálních službách mělo uvažovat o stanovení „ombudsmana“ pro oblast inspekci. Současný systém, kdy vaše odvolání řeší ty stejné osoby, vůči jejichž stanovisku se odvoláváte, není nejšťastnější, protože pouze ve výjimečných případech vede ke změně původního stanoviska. Nikdo rád nepřizná, že se mýlil...

## Jediný nezávislý „odvolací orgán“ potvrdil pochybení inspekce

■ **Text: Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA,**  
prezident APSS ČR

**V**eřejný ochránce práv mimo jiné prověřuje postupy státní správy, tedy i inspekce sociálních služeb. A nutno dodat, že jde o de facto jediný nezávislý orgán, který se může k inspekční činnosti vyjádřit. Ačkoliv je možné podat proti inspekční zprávě námítka, většina poskytovatelů, přes nespokojenost a nesouhlas s výroky v inspekční zprávě, tak neučiní. A není divu. V momentě, kdy vypořádání námitek zpracovává ten, kdo je autorem či spoluautorem inspekční zprávy, jde ve většině případů o marné snažení.

Dalším, veřejnou ochránkyní práv vytýkaným faktem, je nedostatečné zdůvodnění vypořádání námitek. Nezřídka je sdělení příslušného úřadu práce (v minulých letech) pouze konstatováním výtky, v lepším případě parafrází původního textu inspekční zprávy. Neúplně ojedinělým postupem je i fakt, že inspekční tým v rámci inspekce řadu věcí neřeší (ve smyslu doptávání a zjišťování informací u poskytovatele přímo na místě), a následně se tito poskytovatelé po prvním přečtení inspekční zprávy nestačí divit.

Tuto inspekční zprávu, která byla předmětem stížnosti u veřejné ochránkyně práv, jsem si podrobně prostudoval. Četl jsem jich již mnoho, některé kvalitní a věcné, jiné s přesně opačnými atributy. Tato mě zajímala ještě z jiného důvodu. Jednalo se o inspekci ve službě, ve které jsem v minulosti dělal ředitele, a byl je to

již několik let, je má znalost pečovatelské služby v Táboře relativně vysoká.

Jsem tak rád, že byl potvrzen správný postup např. u měření tlaku či komplexního vyřizování žádosti o příspěvek na péči. Ačkoliv se v této věci již před podáním námitek vyjádřila Rada pro inspekce kvality sociálních služeb (při PT RHSD ČR pro sociální otázky), jejíž závěry musí být vždy konsensuální, a tedy se souhlasem MPSV ČR jako jednoho z členů, inspekční tým v rámci vypořádání námitek jasně konstatoval, že tyto názory pro něj nejsou relevantní a on nejlépe zná podstatu věci. Mýlil se.

Dozvoľte mi zakončit tuto krátkou úvahu, která není kritikou inspekci jako takových, ale spíše jistým zadostiučiněním, kdy veřejná ochránkyně s týmem o řád kvalitnějších odborníků konstatovala, že „nadlidé“ inspekčního týmu nemají tak úplně a ve všem pravdu. Ve společné ledničce v domě s pečovatelskou službou, kam si mohou uživatelé služby ukládat zdarma potraviny (nutno dodat, že poskytovatel poskytuje tuto možnost nad rámec zákonných povinností), jsou tyto potraviny označeny příjmením klienta. Chybí zkratka p. a pí., resp. pan a paní. Co to konkrétně znamená? Poskytovatel tím neprojevil dostatek respektu a „porušil tím důstojnost klienta“.

Co říci na závěr. Můžete si po přečtení této glosy pomyslet: „Ten Horecký je vůl.“ Myslet si to můžete, ale říct mi smíte pouze: „Ten pan Horecký je vůl.“ Na tom pan před příjmením si trvám, mám svoji důstojnost a chci alespoň trochu respektu ☺.

## PALATA

domov pro zrakově postižené

Palata – Domov pro zrakově  
postižené Praha 5  
vypisuje výběrové řízení na pozici:

## FUNDRAISER

### Požadujeme:

- SŠ, VOŠ nebo VŠ vzdělání
- osobní motivaci pro práci
  - v organizaci působící v sociální oblasti
- dobré vyjadřovací schopnosti (slovem i písmem)
  - organizační schopnosti
  - nápaditost a kreativitu
    - komunikativnost
- schopnost týmové spolupráce

### Nabízíme:

- samostatnou a odpovědnou práci zejména v oblasti individuálních dárců
  - prostor pro realizaci vlastních nápadů
  - možnost osobního rozvoje a vzdělávání
  - práci v malém týmu
  - pružnou pracovní dobu
- odpovídající finanční ohodnocení
- 5 týdnů dovolené + další benefity

Zasláním životopisu a dalších materiálů uchazeč souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, se zpracováním a uložením poskytnutých údajů organizací Palata a to výhradně pro interní potřebu a pro účely náboru. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou a může být kdykoli odvolán.

Přihlášku do výběrového řízení, strukturovaný životopis a motivační dopis

**zasílejte do 15. dubna 2015**  
na e-mail [krondakova@palata.cz](mailto:krondakova@palata.cz),  
kontakt: Simona Krondáková,  
tel.: 257 311 930