

Metodika provádění kontroly efektivity

(Kontrola plnění účelu poskytování sociální služby – kontrola plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje)

Doporučený postup pro pracovníky Krajského úřadu Pardubického kraje, kteří se podílí na kontrolách a dalších činnostech u poskytovatelů sociálních služeb za účelem plánování a tvorby Sítě sociálních služeb Pardubického kraje

Obsah

Používané zkratky a vysvětlení klíčových pojmů	s. 2
1. Vymezení působnosti jednotlivých kontrol	s. 3
1.1 Přezkoumání podmínek vstupu do Sítě sociálních služeb u poskytovatelů SSL, kteří podali žádost o vstup (před vydáním Pověření SOHZ)	s. 4
1.2 Veřejnosprávní kontrola u poskytovatelů SSL zařazených do základní Sítě sociálních služeb, kterým byla poskytnuta dotace z rozpočtu Pk na zajištění dostupnosti SSL	s. 4
1.3 Kontrola plnění role SSL v Síti sociálních služeb u poskytovatelů SSL, kterým bylo vydáno Pověření SOHZ, ale nebyla jim Pardubickým krajem poskytnuta veřejná finanční podpora	s. 6
1.4 Kontrola registračních podmínek	s. 7
1.5 Inspekce kvality sociálních služeb	s. 7
2. Proces kontroly	s. 8
2.1 Plánování kontrol	s. 8
2.2 Příprava kontroly – činnosti před zahájením kontroly	s. 9
2.3 Činnosti v průběhu kontroly	s. 13
3. Kritéria plnění účelu poskytování sociální služby – plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje	s. 25
3.1 Poskytovatel zjišťuje NSS u zájemců o SSL s ohledem na charakter SSL	s. 25
3.2 Poskytovatel mapuje potřeby uživatelů SSL v rozsahu regionální karty SSL	s. 26
3.3 Poskytovatel poskytuje SSL osobám v NSS dle druhu SSL a podle zjištěných potřeb	s. 28
4. Výstupy z kontroly	s. 32
4.1 Vyhotovení protokolu	s. 32
4.2 Sankce a nápravná opatření	s. 32
5. Přílohy	
Příloha č. 1 - Vzor pověření ke kontrole	s. 33
Příloha č. 2 - Poučení kontrolované / povinné osoby	s. 34
Příloha č. 3 - Rozhovor s uživatelem SSL	s. 35
Příloha č. 4 - Kontrolní list	s. 39
Příloha č. 5 - Rozhovor s pracovníkem SSL	s. 44

Používané zkratky a vysvětlení klíčových pojmů

SSL = sociální služba;

ZSS, zákon o sociálních službách = zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;

IP = individuální plán uživatele sociální služby; podle § 88 písm. f) ZSS je poskytovatel SSL povinen plánovat průběh poskytování SSL podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje SSL, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování SSL a hodnotit průběh poskytování SSL za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované SSL, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů;

NSS = nepříznivá sociální situace, definovaná v § 3 ZSS: oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením;

Pověření SOHZ = Pověření Pardubického kraje k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby zařazením do Sítě sociálních služeb Pardubického kraje a k poskytování sociálních služeb jako služeb obecného hospodářského zájmu;

Pravidla Sítě sociálních služeb = Pravidla řízení a koordinace Sítě sociálních služeb Pardubického kraje;

OPOÚ = obec s pověřeným obecním úřadem;

ORP = obec s rozšířenou působností;

Pk = Pardubický kraj;

KrÚ Pk = Krajský úřad Pardubického kraje;

MPSV = Ministerstvo práce a sociálních věcí;

RPk = Rada Pardubického kraje;

ZPk = zastupitelstvo Pardubického kraje;

Sít' sociálních služeb = **Sít' sociálních služeb Pardubického kraje:**

- **základní** – tvořena službami, které splňují podmínky pro poskytování finanční podpory z rozpočtu Pk,
- **rozvojová** - tvořena službami, které jsou financovány ze zdrojů mimo rozpočet Pk, nebo se o takovou finanční podporu uchází a její podmínkou je zařazení do Sítě sociálních služeb, nebo jejich zařazením kraj deklaruje potřebnost a záměr jejich financování v případě dostatku finančních prostředků;

SP = sociální pracovník, který může působit:

- v sociální službě = **SP SSL**,
- na obecním úřadě OPOÚ nebo ORP = **SP obce**,
- na Krajském úřadě Pardubického kraje = **SP KrÚ Pk**;

SPRSS = Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje;

ZFK = zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;

VSK = veřejnosprávní kontrola definovaná v §§ 7 – 23a z. č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů;

OSV = odbor sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje.

1. Vymezení působnosti jednotlivých kontrol

Pardubický kraj podle § 95 písm. g) a h) ZSS zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se SPRSS a určuje síť sociálních služeb na území kraje. U poskytovatelů sociálních služeb je ze strany KrÚ Pk vykonáváno několik rozdílných kontrol. V této kapitole jsou popsány důvody a obsah jednotlivých kontrol a vysvětlena odlišnost od dalších kontrol vykonávaných jinými orgány veřejné moci u poskytovatelů sociálních služeb.

Síť sociálních služeb není pouhým souhrnem sociálních služeb s místem poskytování nebo územní působností v Pardubickém kraji: sociální služby vytvářejí Síť sociálních služeb, která se vyznačuje dostatečnou kapacitou, náležitou kvalitou a odpovídající místní dostupností, vycházejí ze zjištěných potřeb osob na území Pardubického kraje, a zároveň je u těchto SSL dán předpoklad reálného finančního rozpočtu z pohledu veřejných a dalších zdrojů. Tyto atributy se zároveň promítají do systému financování SSL, které jsou zahrnuty v Síti sociálních služeb.

Pardubický kraj určuje Síť sociálních služeb v souladu s § 39a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, pomocí zásad, podmínek a postupů pro stanovení a zajištění Sítě sociálních služeb.

Pravidla tvorby sítě sociálních služeb a podmínky pro vstup do sítě sociálních služeb, setrvání v síti sociálních služeb a případné vyřazení ze sítě sociálních služeb jsou definovány *Pravidly řízení a koordinace sítě sociálních služeb Pardubického kraje*, která schvaluje Zastupitelstvo Pardubického kraje. Pravidla Sítě sociálních služeb jsou tedy dokumentem, kterým kraj určuje síť sociálních služeb ve smyslu výše uvedených ustanovení zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu.

Kontrola plnění účelu poskytování sociální služby – kontrola plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje je prováděna u poskytovatelů SSL, kteří požádali o vstup do Sítě sociálních služeb Pardubického kraje nebo jsou do Sítě sociálních služeb zařazeni.

Cílem kontroly plnění účelu poskytování sociální služby je zjištění, zda

- jsou sociální služby poskytované osobám v nepříznivé sociální situaci, kterou nelze řešit za pomoci přirozených zdrojů nebo běžně dostupných služeb,
- poskytovatelé sociálních služeb zjišťují nepříznivou sociální situaci a potřeby zájemců poskytování SSL a uživatelů SSL v plném rozsahu (uvedeném v Regionálních kartách sociálních služeb Pardubického kraje),
- činnosti sociální služby vedou k řešení nepříznivé sociální situace, podpoře soběstačnosti a samostatnosti a sociálnímu začleňování uživatelů SSL.

Pardubický kraj při všech kontrolních činnostech spolupracuje s dalšími orgány veřejné moci, zejména ve smyslu ustanovení § 25 a § 27 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů.

1.1 Přezkoumání podmínek vstupu do Sítě sociálních služeb u poskytovatelů SSL, kteří podali žádost o vstup (před vydáním Pověření SOHZ)

V souladu s Pravidly Sítě sociálních služeb má Pardubický kraj právo přezkoumat, zda poskytovatel SSL splňuje podmínky pro vstup do Sítě sociálních služeb, setrvání v Síti sociálních služeb a případné vyřazení ze Sítě sociálních služeb, a to v rámci hodnocení žádosti o (znovu)zařazení do Sítě sociálních služeb nebo žádosti o změnu Pověření SOHZ. Hodnotící kritéria jsou uvedena v bodu 3.12.5 a následujících Pravidel Sítě sociálních služeb.

Pro ověření naplňování hodnotících kritérií jsou přiměřeně použity postupy uvedené v kapitole 3 doporučeného postupu Kontrola plnění účelu poskytování sociální služby – kontrola plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje (tohoto dokumentu). Žádá-li poskytovatel o zařazení (do Sítě sociálních služeb) sociální služby, která dosud není poskytována, lze přezkoumání provést prostřednictvím hodnocení metodických materiálů služby, jejichž aplikace bude ověřena v prvním roce zařazení do Sítě sociálních služeb.

Výstupem tohoto přezkoumání podmínek vstupu do Sítě sociálních služeb je Záznam o přezkoumání podmínek vstupu do Sítě sociálních služeb. Záznam je součástí hodnocení žádosti o zařazení sociální služby do Sítě sociálních služeb nebo změnu kapacit podle bodu 3.12. Pravidel Sítě sociálních služeb.

Přezkoumání podmínek vstupu do Sítě sociálních služeb není kontrolou podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, ale je součástí procesu hodnocení žádosti o zařazení sociální služby do Sítě sociálních služeb nebo změnu kapacit podle bodu 3.12. Pravidel Sítě sociálních služeb. Nicméně kontrola může na toto přezkoumání, na základě poznatků z této úřední činnosti, navazovat.

1.2 Veřejnosprávní kontrola u poskytovatelů SSL zařazených do základní Sítě sociálních služeb, kterým byla poskytnuta dotace z rozpočtu Pk na zajištění dostupnosti SSL

ZSS ukládá Pardubickému kraji (stejně jako ostatním krajům) povinnost činit kroky k zajištění dostupnosti sociálních služeb na území Pardubického kraje pro osoby, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. Tato povinnost vyplývá především z níže uvedených ustanovení a byla potvrzena Nálezem Ústavního soudu ze dne 23. 1. 2018 (I. ÚS 2637/17 – příloha č. 2 tohoto dokumentu).

Pardubický kraj je dle § 95 ZSS povinen, především

- dle písm. d) zpracovávat SPRSS ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, a informovat obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování; při zpracování plánu kraj přihlíží k informacím obce sděleným podle § 94 písm. e) ZSS a k údajům uvedeným v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 5 ZSS,
- a dále dle písm. g) zajišťovat dostupnost poskytování sociálních služeb na území kraje v souladu se SPRSS a dle písm. h) určovat síť sociálních služeb na území kraje a přitom přihlížet k informacím obcí sděleným podle § 94 písm. f) ZSS.

K plnění povinností dle § 95 písm. g) a h) ZSS se Pardubickému kraji dle § 101a odst. 1 ZSS poskytuje ze státního rozpočtu účelově určená dotace na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb. Dotaci poskytuje MPSV podle zvláštního právního předpisu.

Veřejnosprávní kontrola u poskytovatelů SSL je prováděna Pardubickým krajem, prostřednictvím KrÚ Pk, v rámci samostatné působnosti. Předmětem této kontroly je využití veřejné finanční podpory poskytnuté na základě veřejnoprávních smluv. Oprávnění k veřejnosprávní kontrole je zakotveno v ustanovení § 9 odst. 2) ZFK, který stanoví, že územní samosprávné celky vykonávají veřejnosprávní kontrolu u žadatelů o veřejnou finanční podporu nebo u příjemců veřejné finanční podpory, kterou jim poskytují.

Veřejnosprávní kontrola podle § 3 odst. 2 ZFK zahrnuje finanční kontrolu skutečností rozhodných pro hospodaření s veřejnými prostředky, zejména při vynakládání veřejných výdajů, včetně veřejné finanční podpory, u kontrolovaných osob, a to před jejich poskytnutím (předběžná veřejnosprávní kontrola), v průběhu jejich použití (průběžná veřejnosprávní kontrola) a následně po jejich použití (následná veřejnosprávní kontrola).

Veřejnosprávní kontrola je zaměřena na kontrolu hospodárnosti, účelnosti a efektivnosti využití veřejných prostředků (v tomto případě veřejných prostředků poskytnutých Pardubickým krajem na financování sociálních služeb dle ustanovení § 101a a § 105 ZSS).

ZFK v §2 definuje základní pojmy a vymezuje, co se jimi rozumí:

- **správnosti:** finanční a majetkové operace její soulad s právními předpisy a dosažení optimálního vztahu mezi její hospodárností, účelností a efektivností,
- **hospodárností:** takové použití veřejných prostředků k zajištění stanovených úkolů s co nejnižším vynaložením těchto prostředků, a to při dodržení odpovídající kvality plněných úkolů,
- **efektivností:** takové použití veřejných prostředků, kterým se dosáhne nejvýše možného rozsahu, kvality a přínosu plněných úkolů ve srovnání s objemem prostředků vynaložených na jejich plnění,
- **účelností:** takové použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažení cílů při plnění stanovených úkolů.

ZFK dále v § 11 Společná ustanovení k působnosti kontrolních orgánů uvádí:

(2) Kontrolní orgány při předběžné veřejnosprávní kontrole posuzují, zda plánované a připravované operace odpovídají stanoveným úkolům veřejné správy a jsou v souladu s právními předpisy, schválenými rozpočty, programy, projekty, uzavřenými smlouvami nebo jinými rozhodnutími o nakládání s veřejnými prostředky.

(3) Při průběžné veřejnosprávní kontrole hospodaření kontrolovaných osob s veřejnými prostředky kontrolní orgány prověřují zejména, zda tyto osoby

- a) dodržují stanovené podmínky a postupy při uskutečňování, vypořádávání a vyúčtování schválených operací,*
- b) přizpůsobují uskutečňování operací při změnách ekonomických, právních, provozních a jiných podmínek novým rizikům,*
- c) provádějí včas a přesně zápisy o uskutečňovaných operacích v zavedených evidencích a automatizovaných informačních systémech a zda zajišťují včasnou přípravu stanovených finančních, účetních a jiných výkazů, hlášení a zpráv.*

(4) Při veřejnosprávní kontrole vykonávané následně po vyúčtování operací kontrolní orgány prověřují, zkoumají a vyhodnocují u vybraného vzorku těchto operací zejména, zda

- a) údaje o hospodaření s veřejnými prostředky věrně zobrazují zdroje, stav a pohyb veřejných prostředků a zda tyto údaje odpovídají skutečností rozhodným pro uskutečnění veřejných příjmů, výdajů a nakládání s veřejnými prostředky,*
- b) přezkoumávané operace jsou v souladu s právními předpisy, schválenými rozpočty, programy, projekty, uzavřenými smlouvami nebo jinými rozhodnutími přijatými v rámci řízení a splňují kritéria hospodárnosti, účelnosti a efektivnosti,*
- c) opatření přijatá příslušnými orgány veřejné správy včetně opatření k odstranění, zmírnění nebo předcházení rizik jsou kontrolovanými osobami plněna.*

Proces veřejnosprávní kontroly se řídí zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolním řádem), ve znění pozdějších předpisů, nestanoví-li ZFK jinak.

Povinnosti příjemců veřejných prostředků poskytnutých Pardubickým krajem na financování sociálních služeb jsou uvedeny v Pověření SOHZ, zejména v článku 3.

V článku 4. Pověření SOHZ, je pak uveden rozsah kontrolovaných skutečností a dále podklady pro jejich ověření.

Vzor Protokolu o veřejnosprávní kontrole je součástí.

Hlavní možnosti poskytnutí veřejné finanční podpory v oblasti sociálních služeb, která podléhá veřejnosprávní kontrole odborem sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje:

- účelová dotace v rámci dotačního řízení Pardubického kraje v oblasti podpory sociálních služeb (na příslušný kalendářní rok),
- dotace na základě Programu víceleté podpory sociálních služeb zařazených do Sítě sociálních služeb hrazených z rozpočtu Pardubického kraje (na příslušné kalendářní roky).

1.3 Kontrola plnění role SSL v Síti sociálních služeb u poskytovatelů SSL, kterým bylo vydáno Pověření SOHZ, ale nebyla jim Pardubickým krajem poskytnuta veřejná finanční podpora

Sociálním službám zařazeným do Sítě sociálních služeb je vydáno Pověření SOHZ.

Vydání, platnost a rozsah Pověření SOHZ jsou právně vázány na zařazení příslušné kapacity sociální služby do Sítě sociálních služeb.

V souladu s Pravidly řízení Sítě sociálních služeb a Pověřením SOHZ má Pardubický kraj právo provádět kontrolu plnění povinností vyplývajících z Pověření SOHZ a kontrolu plnění role v Síti sociálních služeb. Tato kontrola je prováděna v rámci samostatné působnosti kraje v návaznosti na plnění povinností dle § 95 písm. g) a h) ZSS (podrobněji viz kapitola 1.2) a může být realizována i u služeb, zařazených v Síti sociálních služeb, kterým nebyla Pardubickým krajem poskytnuta veřejná finanční podpora.

Proces kontroly se řídí zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolním řádem), ve znění pozdějších předpisů.

Další povinnosti poskytovatelů SSL zařazených v Síti sociálních služeb, jsou uvedeny v Pověření SOHZ, zejména v článku 3.

V článku 4. Pověření SOHZ, je pak uveden rozsah kontrolovaných skutečností a dále podklady pro jejich ověření.

Vzor Protokolu o kontrole plnění role SSL v Síti sociálních služeb se řídí pravidly vnitřní normy KrÚ Pk – směrnice VN/3/2018 „Kontrolní systém“ (dále „Kontrolní systém“), v platném znění, která je dostupná na <https://www.pardubickykraj.cz/oddeleni-kontrolni>.

1.4 Kontrola registračních podmínek

KrÚ Pk provádí u poskytovatelů SSL, v rámci přenesené působnosti státní správy, kontrolu registračních podmínek, je-li registrujícím orgánem, **na základě § 82a odst. 1 ZSS:** „Registrující orgán kontroluje plnění podmínek stanovených pro registraci u poskytovatelů sociálních služeb, kterým vydal rozhodnutí o registraci.“

Obsahem této kontroly je ověření, zda poskytovatel SSL splňuje podmínky uvedené v § 79 a § 80 ZSS.

Výstupem této kontroly je protokol o kontrole registračních podmínek, přičemž podle § 82a odst. 2 ZSS je „Registrující orgán oprávněn ukládat poskytovatelům sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při této kontrole. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit tato uložená opatření ve lhůtě stanovené registrujícím orgánem.“

KrÚ Pk je rovněž oprávněn podle § 82b ZSS „... provádět kontrolu i u fyzických a právnických osob, kterým nebylo vydáno rozhodnutí o registraci, nasvědčují-li skutečnosti tomu, že u těchto osob jsou poskytovány sociální služby bez oprávnění k jejich poskytování.“

Výsledky kontroly registračních podmínek mohou být jedním z pokladů pro kontrolu plnění účelu poskytování sociální služby – kontrolu plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb dle této metodiky, v souladu s § 25 zákona č. 255/2012, o kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

1.5 Inspekce kvality sociálních služeb

U poskytovatelů SSL, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, provádí MPSV v rámci přenesené působnosti (dle § 97 odst. 1 ZSS) inspekci kvality sociálních služeb (dále jen „inspekce“), která je prováděna na základě § 97 ZSS a následujících ustanovení ZSS.

Předmětem inspekce je podle § 97 odst. 2) ZSS:

- a) *plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89,*
- b) *kvalita poskytovaných sociálních služeb* (v návaznosti na § 99 ZSS se kvalita SSL ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, jejichž obsah je stanoven v Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů),
- c) *plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c.*

Prakticky se inspekce zaměřuje na kontrolu nastavení procesů v rámci poskytování SSL, tzn., zda má poskytovatel zpracována vnitřní pravidla a pracovní postupy, zda zveřejňuje povinné informace, zda individuálně plánuje průběh poskytování služby a pravidelně ho přehodnocuje a zda dodržuje a chrání práva uživatelů SSL. Nastavení jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb však nepokrývá některé skutečnosti, které jsou rozhodující z hlediska **plnění účelu SSL a plnění role SSL v rámci Sítě sociálních služeb** (na kterou jsou poskytovány veřejné finanční prostředky a jejíž podoba je definována v SPRSS).

Výsledky inspekce kvality sociálních služeb mohou být jedním z pokladů pro kontrolu plnění účelu poskytování sociální služby – kontrolu plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb dle této metodiky, v souladu s § 25 zákona č. 255/2012, o kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

2. Proces kontroly

V této kapitole je popsán proces VSK (viz kapitola 1.2), přičemž samotný obsah (předmět) kontroly je uveden v kapitole č. 3.

2.1 Plánování kontrol

Plán kontrol u projektů financovaných prostřednictvím fondů EU se řídí pravidly projektu.

Postup při plánování kontrolní činnosti je upraven ve vnitřní normě KrÚ Pk – ve směrnici VN/3/2018 „Kontrolní systém“ (dále „Kontrolní systém“), v platném znění, která je dostupná na <https://www.pardubickykraj.cz/oddeleni-kontrolni>.

Příslušnost ke kontrole se dle Kontrolního systému řídí věcnou příslušností odboru.

Plán řádných kontrol - vedoucí OSV KrÚ Pk (stejně jako vedoucí dalších odborů KrÚ Pk) je dle Kontrolního systému povinen do 10. 11. zpracovat a předložit oddělení kontrolnímu KrÚ Pk návrh dílčího plánu kontrolní činnosti na následující kalendářní rok v přenesené i v samostatné působnosti (kromě plánu veřejnosprávních kontrol u příjemců veřejné finanční podpory).

Plán kontrolní činnosti v rámci OSV připravuje koordinátor kontrol OSV ve spolupráci s vedoucí OSV, vedoucími jednotlivých oddělení OSV a po konzultaci s jednotlivými kontrolními pracovníky. Výběr kontrolovaných subjektů může být náhodný, nebo záměrný (plánovaný) podle hodnocení údajů o poskytovaných sociálních službách, včetně poznatků z kontrol uskutečněných v minulých letech (v souladu s § 3 zákona č. 255/2012, o kontrole, ve znění pozdějších předpisů) nebo respektuje frekvenci kontrol danou speciálním právním předpisem.

Oddělení kontrolní KrÚ Pk na základě dílčích návrhů plánů kontrolní činnosti jednotlivých odborů zpracovává roční plán kontrolní činnosti KrÚ Pk, který do 30. 11. předloží k projednání řediteli KrÚ Pk.

Roční plán vnějších kontrol v samostatné působnosti na následující kalendářní rok, mezi něž spadá veřejnosprávní kontrola u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou zařazeni do Sítě sociálních služeb, ale nejsou žadateli anebo příjemci finanční podpory, následně předkládá oddělení kontrolní KrÚ Pk ke schválení Radě Pardubického kraje do 31. 12.

Informaci o tvorbě **ročního plánu veřejnosprávních kontrol u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou žadateli anebo příjemci veřejné finanční podpory poskytované Pardubickým krajem**, předkládá vedoucí OSV oddělení kontrolnímu Krajskému úřadu v souladu s Kontrolním systémem do 20. 1. běžného kalendářního roku obecnou informaci o přípravě plánu kontrol v závislosti na termínu vyúčtování a vypořádání veřejné finanční podpory na sociální služby poskytnuté Pardubickým krajem v předcházejícím kalendářním roce a dále může obsahovat seznam kontrolovaných subjektů, pokud již byly k provedení kontroly vybrány, na základě jiných kritérií než těch, které vycházejí z vyúčtování a vypořádání veřejné finanční podpory. Plán kontrol následně schvaluje ředitel Krajského úřadu do 31. 1.

Protože příjemci veřejné finanční podpory poskytnuté Pardubickým krajem v rámci OSV mají stanovené termíny vyúčtování a vypořádání této podpory do konce února následujícího kalendářního roku, je plán veřejnosprávních kontrol u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou žadateli anebo příjemci finanční podpory, vytvářen postupně od března běžného kalendářního roku. Kontroly fakticky probíhají od března do prosince.

Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování dotací ze státního rozpočtu krajům a hlavnímu městu Praze pro příslušný kalendářní rok stanovuje minimální počet sociálních služeb, podpořených poskytnutím účelové dotace (v návaznosti na § 101a zákona

o sociálních službách), v rámci dotačního řízení Pardubického kraje v oblasti podpory sociálních služeb, u kterých musí být v období příslušného dotačního (zpravidla kalendářního) roku provedena veřejnosprávní kontrola. Zpravidla se jedná o 5% z celkového objemu podpořených sociálních služeb.

V případě, že poskytovatel SSL poskytuje více SSL zařazených do Sítě sociálních služeb, je zpravidla žádoucí, aby, vzhledem k potřebě komplexnosti zjištění, byly do předmětu kontroly zahrnuty všechny tyto SSL, popřípadě aby u takového poskytovatele SSL proběhly jednotlivé kontroly jednotlivých SSL paralelně.

Mimořádné kontroly - Plánované kontroly mohou být doplněny v průběhu roku o mimořádné kontroly vykonávané na základě podnětu v souladu s čl. 3 odst. 2 písm. b) Kontrolního systému KrÚ Pk (např. kontroly v souvislosti se změnami Sítě sociálních služeb, v souvislosti s poznatky z další úřední činnosti KrÚ Pk, v souvislosti s podněty třetích osob ke kontrole, v souvislosti s ověřením plnění povinností vyplývajících z veřejnoprávních smluv a z Pověření SOHZ).

2.2 Příprava kontroly – činnosti před zahájením kontroly

2.2.1 Úkony předcházející kontrole podle § 3 kontrolního řádu

Pracovníci OSV mohou před zahájením kontroly provádět úkony, jejichž účelem je opatření podkladů pro posouzení, zda zahájit kontrolu (např. vyžádat si od jiného orgánu veřejné moci poskytnutí výsledků jeho kontrol, nebo dalších údajů a informací).

O provedeném úkonu pořídí pracovník OSV, který jej provedl, úřední záznam.

2.2.2 Kontrolní skupina

Při provádění kontrol se OSV řídí, v souladu s čl. 4 odst. 5 písm. a) Kontrolního systému „pravidlem čtyř očí“, tedy, že kontrolu provádějí zpravidla aspoň dva kontrolující.

Při kontrole prováděné podle této metodiky se kontroly zpravidla účastní aspoň jeden pracovník koncepčního oddělení OSV a aspoň jeden pracovník oddělení ekonomického OSV. Výjimky z tohoto pravidla podléhají schválení vedoucí OSV.

Kontrolní orgán může v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 255/2012 Sb., zákon o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, v odůvodněných případech přizvat ke kontrole např. externího odborníka (popř. i více odborníků), který má znalosti a zkušenosti s daným druhem kontrolované SSL, praktickou zkušenost s cílovou skupinou klientů kontrolované SSL, znalost a zkušenost s využitím Regionálních karet sociálních služeb Pk, má z hlediska své odbornosti oprávnění k náhledu do zdravotnické dokumentace uživatelů apod.

Počet členů kontrolní skupiny navrhuje koordinátor kontrol OSV zejména s ohledem na údaje vedené v registru poskytovatelů sociálních služeb, např. počet uživatelů kontrolované SSL, formu poskytování SSL (terénní, ambulantní, pobytová), objem poskytnutých veřejných finančních prostředků apod.

2.2.3 Další činnosti před zahájením kontroly

Vedoucí kontrolní skupiny po konzultaci s jednotlivými členy kontrolní skupiny vybere, jaké další informace o poskytovateli SSL, u kterého kontrolní orgán plánuje zahájit kontrolu, je potřebné získat (z veřejných rejstříků, internetových stránek poskytovatele SSL, dokumentace k poskytnutí veřejné finanční podpory, apod.).

2.2.4 Založení a vedení kontrolního spisu

V souladu s ustanovením § 17 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, založí vedoucí kontrolní skupiny v systému elektronické spisové služby kontrolní spis, který obsahuje všechny dokumenty ve věci kontroly.

Evidence a další správa kontrolního spisu a veškerých dokumentů, vzniklých v souvislosti s kontrolou, se řídí pravidly výkonu spisové služby dle platné legislativy a dále dle vnitřní směrnice KrÚ Pk VN/34/2012 Spisový řád. Spis musí obsahovat soupis všech svých součástí (dokumentů), včetně příloh, s určením data, kdy byly do spisu vloženy. Dokumenty musí být zaevidovány v elektronickém systému spisové služby a musí být označeny číslem jednacím a jednoznačným identifikátorem.

Vzhledem ke způsobu provedení kontroly se zpravidla jedná o tzv. hybridní spis (některé součásti spisu jsou vedeny v digitální - elektronické podobě, některé součásti spisu jsou vedeny v analogové, zpravidla listinné podobě).

Kontrolní spis obsahuje všechny písemnosti vztahující se ke kontrole, např.:

- pověření ke kontrole,
- oznámení o zahájení kontroly,
- korespondence s poskytovatelem (např. písemné požadavky kontrolujících na zaslání podkladů ke kontrole),
- předávací protokol(y) o zajištění podkladů ke kontrole,
- protokol o kontrole,
- námitky proti protokolu o kontrole,
- vyřízení námitek,
- všechny písemnosti, které kontrolující obdrželi od kontrolované osoby, např.:
 - informační materiály poskytovatele SSL,
 - vytištěné webové stránky poskytovatele SSL,
 - fotokopie dokumentů, které jsou důkazy ke kontrolním zjištěním,
 - kontrolní listy (pokud se používají),
 - záznamy o rozhovorech s uživateli SSL,
 - záznamy rozhovorech s pracovníky SSL,
 - jmenné seznamy uživatelů a pracovníků SSL,
 - vnitřní předpisy poskytovatele SSL (metodické a pracovní postupy SSL apod.).

Součástí spisu jsou i případné přílohy - zejména důkazní prostředky (záznamy na elektronických médiích - CD, DVD).

2.2.5 Kontrolované období

Kontrolované období navrhuje vedoucí kontrolní skupiny (na základě zjištěných informací o kontrolované osobě a po konzultaci s členy kontrolní skupiny).

V případě plánovaných kontrol se kontrolované období uvádí do plánu kontrolní činnosti.

Kontrolované období zpravidla vychází z doby platnosti/účinnosti dokumentu (veřejnoprávní smlouva, Pověření SOHZ), ze kterého vyplývá předmět kontroly.

Následnou veřejnosprávní kontrolu lze vykonávat kdykoliv po vyúčtování veřejné finanční podpory v době, ve které je kontrolována osoba povinná uchovávat účetní záznamy podle § 31 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů (minimálně 5 let počínajících koncem účetního období, kterého se účetní záznamy týkají).

Při stanovení kontrolovaného období je nutné dbát na rozlišení časového hlediska veřejnosprávní kontroly na kontrolu předběžnou (před poskytnutím veřejné finanční podpory), průběžnou (v průběhu použití veřejné finanční podpory), následnou (po vyúčtování veřejné finanční podpory). V rámci jedné kontroly nelze tato časová hlediska kombinovat (z hlediska použitých kontrolních metod a opatření k odstranění anebo prevenci nedostatků). Pokud by stanovené kontrolované období pokrývalo více těchto časových hledisek, je třeba kontrolované období rozdělit a provést jednotlivé kontroly, rozlišené dle uvedených časových hledisek (nicméně je možné, aby tyto kontroly provedli titíž kontrolující, a to i v témže termínu a vzájemně využívali kontrolní zjištění z jednotlivých kontrol).

2.2.6. Termín provedení kontroly

Vedoucí kontrolní skupiny vybere přijatelný termín (případně i více možných termínů) provedení kontroly na místě.

Vybraný termín (termíny) může vedoucí kontrolní skupiny předem (před zahájením kontroly, respektive i před vydáním pověření ke kontrole) projednat s kontrolovanou osobou a nejvhodnější termín vybrat s přihlédnutím ke konkrétním podmínkám poskytovatele SSL (ne/přítomnost uživatelů SSL, ne/přítomnost pracovníků poskytovatele SSL, epidemiologická situace, apod.).

2.2.7. Pověření ke kontrole

Pověření k provedení kontroly plnění účelu poskytování sociální služby – kontroly plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje vychází z pověření k provedení veřejnosprávní kontroly v rámci věcné příslušnosti OSV.

Vzor pověření přizvané osoby ke kontrole je součástí vnitřní směrnice KrÚ Pk Kontrolní systém, v platném znění, (Příloha č. 5).

Pověření ke kontrole vydává v souladu s čl. 8 odst. 4 vnitřní směrnice KrÚ Pk Kontrolní systém, v platném znění, vedoucí OSV.

Pověření ke kontrole má písemnou formu a vydává se ke každé jednotlivé kontrole, zpravidla jedno pověření pro všechny členy kontrolní skupiny a případně pověření ke kontrole pro každou jednotlivou přizvanou osobu.

2.3 Činnosti v průběhu kontroly

Činnosti a procesy popisované v této kapitole se vztahují přímo ke kontrole plnění účelu poskytování sociální služby – kontrole plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje, tedy ke specifickému druhu veřejnosprávní kontrolní činnosti KrÚ Pk.

2.3.1 Zahájení kontroly

Kontrola je zahájena prvním kontrolním úkonem.

O způsobu zahájení kontroly rozhoduje vedoucí kontrolní skupiny po konzultaci s ostatními členy kontrolní skupiny.

Prvním kontrolním úkonem může být:

- a) předložení pověření ke kontrole kontrolované osobě nebo povinné osobě na místě kontroly (dle § 5 odst. 2 písm. a) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů).

Tento způsob zahájení kontroly se využívá zejména v případě, kdy kontrolující nepožadují od kontrolované osoby před zahájením kontroly žádné podklady, anebo kdy z hlediska splnění účelu kontroly není žádoucí, aby kontrolovaná osoba byla o provedení kontroly předem informována (např. z důvodu možné manipulace s podklady ke kontrole).

Pověření má listinnou podobu s vlastnoručním podpisem vedoucí OSV.

Pověření předkládá kontrolované osobě (statutárnímu zástupci nebo jím k tomu písemně pověřené osobě) vedoucí kontrolní skupiny.

Pověření je možné předložit i jiné osobě přítomné na místě kontroly (např. některému ze zaměstnanců kontrolované osoby), nicméně v takovém případě vedoucí kontrolní skupiny neprodleně, prokazatelně (např. telefonicky – z telefonátu pořídí audiozáznam, popř. pokud to nelze telefonicky, tak SMS zprávou, e-mailem, prostřednictvím datové schránky nebo i jiným vhodným způsobem) informuje statutárního zástupce kontrolované osoby o zahájení kontroly, zejména proto, aby měl možnost účastnit se kontrolních úkonů při výkonu kontroly na místě.

Předložení pověření ke kontrole je možné provést formou předání originálu pověření kontrolované osobě (má-li kontrolující u sebe druhý originál, který si ponechá), nebo kontrolující předá kontrolované osobě kopii pověření, nebo kontrolované osobě umožní, aby si pořídila kopii pověření. Kontrolující může požádat kontrolovanou osobu, aby např. podpisem na kopii pověření stvrdila, že jí bylo pověření předloženo, nicméně není povinností kontrolované osoby, aby tak učinila.

- b) doručení oznámení o zahájení kontroly kontrolované osobě, přičemž součástí oznámení je pověření ke kontrole anebo seznam kontrolujících (dle § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů).

Podmínky doručování se řídí zejména §§ 20 – 26 a dalšími ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Pověření ke kontrole, pokud je oznámení o zahájení kontroly doručováno kontrolované osobě do datové schránky, je v elektronické podobě, s elektronickým podpisem vedoucí OSV.

V ojedinělých případech, nemá-li kontrolovaná osoba datovou schránku, se oznámení o zahájení kontroly a případně pověření ke kontrole zasílá v listinné podobě, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, doporučeně – na doručku, na adresu kontrolované osoby, k rukám člena statutárního orgánu.

Pokud je kontrola zahájena doručením oznámení o zahájení kontroly kontrolované osobě, přičemž součástí oznámení je seznam kontrolujících, může být pověření ke kontrole v listinné podobě předloženo kontrolované osobě až při započetí kontroly na místě.

- c) Termín odeslání oznámení o zahájení kontroly určí vedoucí kontrolní skupiny s ohledem na konkrétní okolnosti kontroly (náročnost přípravy podkladů požadovaných po kontrolované osobě před provedením kontroly na místě, časová náročnost a časové možnosti studia těchto podkladů členy kontrolní skupiny před provedením kontroly na místě, apod.). první kontrolní úkon bezprostředně předcházející předložení pověření ke kontrole (dle § 5 odst. 2 písm. c) zákona o kontrole).

Tento způsob zahájení kontroly může být použit při kontrole plnění účelu poskytování sociální služby – kontroly plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje jen ve výjimečných případech (např. při kontrole, zda poskytovatel SSL zjednal

ve stanovené lhůtě nápravu na základě opatření, která mu byla uložena při předcházející kontrole), pokud je provedení takových kontrolních úkonů k výkonu kontroly třeba.

Počínaje úkonem předložení pověření ke kontrole postupuje kontrolní orgán obdobným způsobem, jaký je uveden výše pod písm. a).

2.3.2. Práce s podklady ke kontrole před provedením kontroly na místě

Kontrolní orgán má právo požadovat od kontrolované osoby podklady ke kontrole od okamžiku zahájení kontroly.

Pokud je kontrola zahájena doručením oznámení o zahájení kontroly, kontrolující zpravidla v oznámení uvedou, které podklady od kontrolované osoby požadují před provedením kontroly na místě.

Bude se jednat zejména o podklady, které vyplývají z výčtu uvedeného v čl. 4.2 Pověření SOHZ:

- metodiky, pracovní postupy a vnitřní pravidla služby/poskytovatele,
- vzory dokumentů, do kterých poskytovatel SSL zaznamenává písemný popis nepříznivé sociální situace zájemce a důvody pro přijetí či odmítnutí zájemce o službu (např. žádost o poskytování sociální služby, záznam z jednání se zájemcem apod.),
- vzory záznamů o zmapovaných potřebách uživatele v rozsahu Regionální karty sociálních služeb Pardubického kraje,
- garantovaná nabídka činností služby,
- vzory smluv o poskytnutí sociální služby s uživateli sociální služby (jsou-li písemné), popř. vzory záznamů o uzavření ústní smlouvy (§ 91 odst. 1 ZSS),
- vzory plánů průběhu poskytování sociální služby (individuální plány uživatelů a jiné dokumenty, ze kterých je zřejmé, jaké činnosti, jakým způsobem a v jaké míře mají být uživatelům poskytovány),
- vzory záznamů o průběhu poskytování sociální služby (např. denní záznamy, denní hlášení a jiné dokumenty, ze kterých je zřejmé, jaké činnosti, jakým způsobem a v jaké míře jsou skutečně uživatelům poskytovány)
- pracovní náplně pracovníků přímo poskytujících sociální službu (uvedených § 115 ZSS),
- vzory záznamů z jednání se zájemcem o službu,
- informační materiály určené zájemcům o službu/uživatelům služby;

a dále:

- podklady vztahující se k ekonomické činnosti poskytovatele SSL (vždy dle konkrétních požadavků členů kontrolní skupiny z oddělení ekonomického OSV),
- další podklady, vztahující se k předmětu kontroly nebo k činnosti poskytovatele SSL.

Kontrolující v oznámení o zahájení kontroly uvedou, do jakého termínu a jakým způsobem má kontrolovaná osoba doručit podklady kontrolnímu orgánu – preferovaná varianta je doručení do datové schránky, dále je možné využít eDISK Pardubického kraje (<https://www.ediskpk.cz/>), poskytovatele poštovních služeb, osobní doručení na podatelnu KrÚ Pk, popřípadě e-mail.

Kontrolovaná osoba má možnost poslat i podklady, které obsahují osobní údaje osob – k tomu lze využít všechny výše uvedené možnosti kromě e-mailu. Může se jednat např. o tyto dokumenty:

- seznam uživatelů,
- seznam pracovníků,
- účetní záznamy,
- dokumentace poskytování služby konkrétním uživatelům.

Kontrolující také v rámci kontroly využijí další, především veřejně dostupné, informace o poskytovateli SSL:

- internetové stránky poskytovatele SSL (zejména: veřejný závazek, ceník úhrad, garantovaná nabídka, informační letáky a jiné materiály),
- registr poskytovatelů sociálních služeb (např. organizační struktura poskytovatele SSL),
- údaje z veřejných rejstříků (např. výroční zpráva, účetní uzávěrka),
- informace od registrujícího orgánu poskytovatele SSL (např. jmenný seznam pracovníků),
- podklady týkající se řízení, v jejichž rámci obdržel poskytovatel SSL veřejnou finanční podporu (např. žádosti, vyúčtování),
- profily/účty poskytovatele SSL na sociálních sítích.

Členové kontrolní skupiny mohou od kontrolované osoby požadovat podklady kdykoliv v průběhu kontroly.

2.3.3. Jednání s kontrolovanou osobou před provedením kontroly v místě

Jednání s osobou, které vedoucí kontrolní skupiny předkládá pověření ke kontrole, je řešeno výše. Zpravidla se jedná o člena statutárního orgánu, nebo osobu, kterou k tomu statutární orgán pověřil.

Vedoucí kontrolní skupiny požádá (s odkazem na povinnosti kontrolované osoby vyplývající z § 10 odst. 2 kontrolního řádu) osobu, které předkládá pověření ke kontrole, aby určila:

- pracovníka, který bude s kontrolujícími v kontaktu, protože je nejlépe informován o procesu poskytování SSL (např. sociální pracovník, vedoucí SSL) a dále
- pracovníka, který je nejlépe informován o ekonomických záležitostech poskytovatele SSL,

kteří budou po dobu kontroly (zejména kontroly v místě) kontrolujícím poskytovat potřebnou součinnost.

Vedoucí kontrolní skupiny, po konzultaci s ostatními členy kontrolní skupiny, dojedná s pracovníkem určeným kontrolovanou osobou časový i obsahový plán kontroly v místě, včetně vytvoření (materiálních a technických) podmínek pro výkon kontroly.

Dále vedoucí kontrolní skupiny požádá poskytovatele SSL, aby před provedením kontroly v místě kontrolnímu orgánu doručil, nebo při zahájení kontroly v místě předložil jmenný seznam uživatelů služby, s rozlišením míry potřebné podpory (nízká – střední – vysoká) - především dle rozsahu oblastí řešených potřeb uživatele, rozsahu podpory, časového rozsahu a frekvence podpory; v případě SSL týdenní stacionáře, DOZP, DS, a DZR s uvedením stupně přiznaného PnP; v případě SSL poskytovaných uživatelům anonymně (NZDM, terénní programy), poskytovatel SSL zašle/předloží seznam dle kódů, pod kterými vede uživatele v dokumentaci.

2.3.4. Průběh kontroly v místě

Průběh kontroly v místě obecně vyplývá z ustanovení zákona č. 255/2012, o kontrole (kontrolní řád), v platném znění, subsidiárně pak ze zákona č. 500/2004, správní řád.

Obvyklý průběh kontroly v místě:

1. Úvodní jednání s kontrolovanou osobou (obvykle statutárním zástupcem kontrolované osoby nebo jím písemně pověřenou osobou), případně povinnou osobou.
 2. Seznámení se s místem poskytování (pobytové nebo ambulantní formy) SSL (prohlídka za asistence kontrolované/povinné osoby).
 3. Seznámení se s dokumentací poskytování SSL, v případě potřeby za (částečné) asistence kontrolované/povinné osoby.
 4. Rozhovor se sociálním pracovníkem kontrolované SSL.
 5. Výběr uživatelů SSL k rozhovoru na základě dokumentace poskytování SSL a rozhovoru se sociálním pracovníkem.
 6. Rozhovory s uživateli SSL.
 7. Rozhovory s pracovníky SSL.
 8. Rozhovor s managementem poskytovatele SSL.
 9. Závěrečné jednání s kontrolovanou osobou (obvykle statutárním zástupcem kontrolované osoby nebo jím písemně pověřenou osobou), případně povinnou osobou.
- Průběh kontroly v místě může být různě modifikován, dle konkrétní situace, podle rozhodnutí vedoucího kontrolní skupiny.

Pokud kontrolovaná osoba poskytuje více než 1 SSL, můžou procesy kontroly v místě probíhat postupně, odděleně pro každou kontrolovanou SSL.

Úvodní jednání

Úvodní jednání vede vedoucí kontrolní skupiny a členové kontrolní skupiny s kontrolovanou osobou (statutárním zástupcem nebo jím k tomu písemně pověřenou osobou); pokud by na místě kontroly taková osoba nebyla přítomna, vedou kontrolující jednání s povinnou osobou (viz § 5 odst. 2 písm. a) a § 5 odst. 3 kontrolního řádu) a kontrolovanou osobu uvědomí, že provádějí kontrolu v místě.

Vedoucí kontrolní skupiny zejména:

- předloží pověření ke kontrole (blíže viz kapitola 3.1 Zahájení kontroly), pokud již nebylo kontrolním orgánem kontrolované osobě doručeno,
- seznámí kontrolovanou (případně povinnou) osobu s předmětem kontroly,
- představí kontrolované (případně povinné) osobě kontrolní skupinu a pokud o to kontrolovaná (povinná) osoba požádá, předloží dotyčný člen kontrolní skupiny další dokument, který dokládá, že se jedná o osobu uvedenou v pověření ke kontrole (identifikační kartu zaměstnance Pardubického kraje, popř. občanský průkaz k ověření jména a příjmení),
- poučí kontrolovanou (případně povinnou) osobu o jejích právech a povinnostech a o právech a povinnostech kontrolního orgánu, které vyplývají z kontrolního řádu, případně ze správního řádu (základní práva a povinnosti jsou uvedeny v příloze č. 2 této metodiky),
- dojedná, případně upřesní společně s kontrolovanou (případně povinnou) osobou časový i obsahový plán kontroly (pokud již nebyl dojednán předem),
- dojedná, případně upřesní společně s kontrolovanou (případně povinnou) osobou materiální a technické podmínky pro kontrolu (pokud již nebyly dojednány předem),

- dojedná s kontrolovanou (případně povinnou) osobou, případně upřesní osoby – zejména pracovníky poskytovatele SSL, od kterých budou kontrolující vyžadovat součinnost (pokud již nebylo dojednáno předem),
- požádá kontrolovanou (případně povinnou) osobu o předložení jmenného seznamu uživatelů SSL (pokud již seznam nebyl kontrolnímu orgánu doručen předem) – podrobněji v kapitole 2.3.3 Jednání s kontrolovanou osobou před provedením kontroly v místě,
- požádá kontrolovanou osobu o předložení podkladů ke kontrole (seznam je uveden v kapitole 2.3.2 Práce s podklady ke kontrole před provedením kontroly na místě), které nebyly kontrolnímu orgánu doručeny předem, zejména o předložení dokumentace poskytování SSL.

Průběh úvodního jednání s kontrolovanou (případně povinnou) osobou na začátku kontroly v místě zaznamenají kontrolující do **Protokolu o kontrole, do úvodu části „Průběh kontroly a kontrolní zjištění“**, zejména:

- předložení pověření (kdo, komu, kdy, jakým způsobem),
- výběr dokumentace poskytování SSL (způsob a kritéria výběru).

Rozhovor s uživatelem SSL

Rozhovory s uživateli SSL nejsou bezpodmínečnou součástí této kontroly; (ne)uskutečnění rozhovorů vždy závisí na uvážení kontrolujících na základě dalších poznatků, které kontrolující v průběhu kontroly získají.

Uživatelé se ve smyslu zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „kontrolní řád“), de facto ocitají v roli povinných osob (dle § 5 odst. 2 písm. a) kontrolního řádu je povinnou osobou ten, kdo využíval či využívá služby kontrolované osoby).

Obdobně jsou povinnými osobami též osoby blízké uživatelů nebo jiné osoby, se kterými se kontrolovaná osoba dohodla na spoluúčasti na úhradě nákladů za sociální službu.

Obdobně je povinnou osobou ve smyslu kontrolního řádu ve spojení s uživatelem též opatrovník zastupující uživatele nebo zákonný zástupce uživatele.

Ustanovení v této části metodiky pro „rozhovor s uživatelem“, se v přiměřené míře použijí i pro rozhovor s opatrovníkem uživatele a pro rozhovor s osobou blízkou uživatelů nebo jinou osobou, se kterou se kontrolovaná osoba dohodla na spoluúčasti na úhradě nákladů za sociální službu.

Kontrolovaná osoba je ve smyslu ustanovení § 10 odst. 2 kontrolního řádu povinna poskytovat kontrolujícím při rozhovorech s uživateli potřebnou součinnost.

Rozhovor s uživatelem SSL je jedním z možných kontrolních podkladů, který kontrolující ověřují pomocí dalších zdrojů (rozhovory s pracovníky SSL, dokumentace o poskytování SSL).

Délka rozhovoru se vždy řídí potřebami uživatele.

Rozhovory s uživateli zpravidla probíhají po předchozím seznámení kontrolujícího s dokumentací o poskytování služby a s vnitřními metodickými postupy kontrolované osoby. Rozhovory s uživateli se mohou prolínat nebo probíhat souběžně s rozhovory s pracovníky SSL.

Kontrolující má právo určit, kdo bude přítomen při rozhovoru s uživatelem, a to jak ve vztahu ke kontrolované osobě, tak ve vztahu k povinným osobám, popřípadě i dalším osobám (např. osobám blízkým uživatelů SSL). Zákon o kontrole sice v § 9 písm. e) stanoví povinnost kontrolujícího umožnit kontrolované osobě účastnit se kontrolních úkonů při výkonu kontroly

na místě, ale jen v případě, že to nebrání splnění účelu nebo provedení kontroly (např. uživatel by v přítomnosti pracovníka SSL na otázky kontrolujícího mohl odpovídat zkresleně). Zároveň je kontrolovaná osoba dle §10 odst. 2 zákona o kontrole povinna vytvořit podmínky pro výkon kontroly a umožnit kontrolujícímu výkon jeho oprávnění.

Kontrolující je oprávněn vyžadovat, aby pracovník SSL komentoval dokumentaci jednotlivých uživatelů SSL a sám nacházel důkazy o tom, že poskytovatel SSL plní závazky vyplývající z veřejnoprávní smlouvy, na základě které byla Pardubickým krajem poskytovateli SSL poskytnuta veřejná finanční podpora.

Pokud kontrolující při kontrole dokumentace uživatelů, v rozhovoru s uživateli nebo v rozhovoru s pracovníkem dojde k závěru, že poskytovatel nenaplňuje povinnosti, ke kterým se ve veřejnoprávní smlouvě, na základě které byla Pardubickým krajem poskytovateli poskytnuta veřejná finanční podpora, zavázal, respektive nenaplňuje povinnosti vyplývající z Pověření SOHZ, ověřuje si kontrolující své závěry v rozhovoru s dalšími uživateli a kontrolou dokumentace o poskytování služby dalším uživatelům.

Výběr uživatelů pro rozhovory:

Ze seznamu současných uživatelů služby (který na žádost kontrolujících předem zaslal poskytovatel, nebo je poskytovatel kontrolujícím předložil na místě kontroly), vyberou kontrolující, zpravidla po prostudování dokumentace o poskytování SSL, k provedení rozhovorů počet uživatelů dle časových možností a v závislosti na zjištěních v průběhu přípravy a předcházejících částí kontroly.

Nejčastěji je k rozhovorům vybráno 3 až 6 uživatelů, a to tak, aby v celkovém počtu vybraných uživatelů byli zastoupeni ve třetinovém poměru uživatelé s nízkou, střední a vysokou mírou podpory SSL.

Kontrolující dále vyberou stejným způsobem náhradníky pro případ, že by primárně vybraní uživatelé s rozhovorem nesouhlasili.

Sjednání rozhovorů při kontrole na místě – ve službách, ve kterých jsou uživatelé pravidelně přítomni (zejména pobytové služby, některé ambulantní služby)

Vedoucí kontrolní skupiny požádá, před zahájením rozhovorů při kontrole na místě, poskytovatele SSL o vyjednání souhlasu uživatelů s rozhovorem a dojednání času rozhovoru.

Pokud primárně vybraní uživatelé nesouhlasí, osloví poskytovatel po projednání s vedoucím kontrolní skupiny náhradníky vybrané kontrolujícími.

Sjednání rozhovorů s uživateli při zahájení kontroly – ve službách, ve kterých nejsou uživatelé pravidelně přítomni (zejména terénní služby, některé ambulantní služby)

Vedoucí kontrolní skupiny požádá při zahájení kontroly poskytovatele SSL, aby s uživateli vyjednal možnost rozhovoru v průběhu kontroly na místě:

- buď přímo v místě poskytování SSL, nebo
- v přirozeném prostředí uživatele SSL

a zjistil předběžně, kdo z uživatelů s rozhovorem souhlasí, eventuálně, kdo rozhovor odmítá.

Poskytovatele terénní sociální služby požádá vedoucí kontrolní skupiny o zajištění:

- předběžného souhlasu s rozhovorem u uživatelů, které kontrolní skupina předem vybrala v evidenci,
- dojednání způsobu, místa a času rozhovoru.

Poskytovatele ambulantní služby požádá vedoucí kontrolní skupiny o zajištění:

- upozornění všech uživatelů na možnost rozhovoru s kontrolním orgánem v den kontroly v místě,
- dojednání času rozhovoru s uživateli, kteří by předběžně s rozhovorem souhlasili.

Alternativně mohou uživatele k rozhovoru vybrat a oslovit sami kontrolující. Předchozí souhlas nebo projednání s kontrolovanou osobou (poskytovatelem SSL) není podmínkou.

Sjednání způsobu kontaktu s uživateli v SSL, ve kterých jsou specifické podmínky (zejména odborné sociální poradenství, krizová pomoc, terénní programy, noclehárny)

V případě některých druhů služeb může kontrolující sjednat s poskytovatelem SSL alternativní způsob kontaktu s uživatelem, např. formou náslechu kontrolujících při poskytování SSL.

Poskytovatele SSL, která je poskytována v přirozeném prostředí uživatele (např. terénní programy) a SSL, u které nelze stanovit, kolik uživatelů ji využije v době kontroly v místě (např. odborné sociální poradenství, noclehárny, krizová pomoc), může vedoucí kontrolní skupiny požádat o předložení návrhu na nejvhodnější způsob kontaktu s uživateli a pracovníky SSL – zkušenosti poskytovatele SSL tak mohou pomoci kontrolujícím s vypracováním (harmonogramu) plánu kontroly v místě.

Vedoucí kontrolní skupiny plánuje na kontakt s uživateli takového specifické SSL dostatek času pro případ, že navržený harmonogram nebude možné uskutečnit a bude třeba na místě nalézt jiné řešení.

Alternativní způsoby kontaktu s uživateli SSL, u kterých není možné/vhodné vést rozhovor

a) Náslech

Náslech rozhovoru pracovníka s uživatelem je možné využít u služeb, které jsou poskytovány především telefonicky, nebo např. při návštěvě pracovníka SSL v domácnosti uživatele, kdy by následný rozhovor kontrolujícího s uživatelem byly z časových nebo jiných důvodů pro uživatele nadměrně zatěžující.

K zaznamenání zjištění z náslechu může kontrolující využít formulář Rozhovor uživatelem (Příloha č. 3 této metodiky), nebo v případě, že z náslechu vyplyne jen ojedinělé zjištění, může jej kontrolující zaznamenat do Kontrolního listu (Příloha č. 4 této metodiky).

Kontrolující předem požádá pracovníka SSL, aby získal souhlas uživatele s náslechem, a aby ho informoval o možnosti odmítnout přítomnost kontrolujícího. Kontrolující se následně řídí informacemi pracovníka SSL.

b) Doprovázení

Pokud se uživatel obtížně vyjadřuje, je možné, aby kontrolujícího při rozhovoru doprovázel pracovník SSL, který s uživatelem bude komunikovat a v jeho přítomnosti může např. i představit individuální plán poskytování SSL uživateli a záznam o zjišťování potřeb uživatele SSL.

Je nezbytné předem získat souhlas uživatele s přítomností kontrolujícího a je třeba zvláště dbát na to, aby se v rozhovoru pracovník SSL nedotýkal témat, která jsou pro uživatele intimní.

Dále např. k rozhovoru s uživateli terénního programu je nutné s poskytovatelem SSL vyjednat doprovázení kontrolujících pracovníkem SSL. Doprovázející pracovník vyjedná s uživatelem, zda je ochoten s kontrolujícím hovořit.

K zaznamenání zjištění z rozhovoru může kontrolující využít formulář Rozhovor uživatelem (Příloha č. 3 této metodiky).

Postup při vedení rozhovoru

Poznatzky z rozhovoru s uživatelem kontrolující zaznamenává jednou z následujících forem:

- Zápis v listinné nebo elektronické podobě volnou formou. Zápis obsahuje zejména:
 - název sociální služby (popřípadě více sociálních služeb kontrolované osoby, pokud jsou uživateli poskytovány),
 - datum rozhovoru,
 - jméno a příjmení nebo kódové označení uživatele,
 - jméno a příjmení, popř. další údaje umožňující identifikaci dalších osob přítomných u rozhovoru,
 - způsob zjištění souhlasu uživatele s rozhovorem,
 - věcný obsah rozhovoru.

Zápis v listinné podobě mohou, dle uvážení kontrolujícího na základě zjištěných skutečností, podepsat všechny nebo i jen některé osoby, které se rozhovoru zúčastnily.

- Zápis v listinné nebo elektronické podobě s využitím formuláře Rozhovor uživatelem (Příloha č. 3 této metodiky). Vyplněný formulář v listinné podobě mohou, dle uvážení kontrolujícího na základě zjištěných skutečností, po předchozím přečtení podepsat všechny nebo i jen některé osoby, které se rozhovoru zúčastnily.
- Zvukový nebo obrazový záznam na služební mobilní telefon nebo diktafon, s předchozím souhlasem uživatelů SSL, kteří se účastní / jsou přítomní rozhovoru. Obsah záznamu se rámcově řídí obsahem zápisu v listinné/elektronické podobě.

Konkrétní formu záznamu rozhovoru volí kontrolující vzhledem k charakteru kontrolované SSL, cílové skupině uživatelů, případně dalším okolnostem, na které je třeba brát zřetel (je možné volit různé kombinace forem dle konkrétních okolností).

Pracovník poskytovatele SSL na žádost kontrolujícího vždy zjistí, zda uživatel souhlasí s rozhovorem (i pokud byl souhlas již předběžně získán v předchozích fázích průběhu kontroly), a současně uživatele informuje o jeho právu rozhovor odmítnout.

Kontrolující do zápisu poznamená, jak byl zjištěn souhlas uživatele s rozhovorem.

Kontrolující se představí a vysvětlí uživateli účel rozhovoru (že se jedná o kontrolu služby, nikoliv o kontrolu uživatele).

Kontrolující si připraví otázky (viz formulář Rozhovor s uživatelem – příloha č. 3 této metodiky). Je účelné, aby měl kontrolující u sebe jako pomůcku k rozhovoru Kontrolní list (příloha č. 4 této metodiky), který lze uživateli demonstrovat a vysvětlit, že jsou v něm obsaženy body, na které se kontrolující potřebuje zeptat.

Formulář Rozhovor s uživatelem (příloha č. 3 této metodiky) je pomůckou pro strukturovaný rozhovor s uživatelem, nicméně kontrolující nemusí dle aktuálních okolností (např. zjištění z předcházejících fází kontroly, momentální stav uživatele apod.) využít všechny otázky uvedené ve formuláři a naopak může klást uživateli další otázky vztahující se k předmětu kontroly.

Kontrolující se zásadně v komunikaci vyhýbá odborným výrazům, a to jak z oblasti kontroly, tak z oblasti sociální – uživatel není povinen znát výrazy jako např. „nepříznivá sociální situace“, „zjišťování potřeb“, „plánování podpory“, „individuální plán“, „osobní cíl“, „klíčový pracovník“ apod.

Kontrolující v jednání s uživatelem striktně dodržuje zásady společenského chování, a to i kdyby je nedodržel pracovní SSL (např. striktně vyká zletilým uživatelům, nevstupuje do

jejich soukromí bez jejich jasného vyzvání, neptá se na věci, které přímo nesouvisejí s předmětem kontroly apod.).

Kontrolující strukturuje rozhovor (přiměřeně) podle bodů ve formuláři Rozhovor s uživatelem (příloha č. tohoto dokumentu). Jako pomůcku k rozhovoru kontrolující zpravidla použije záznam o zjištěných potřebách uživatele z jeho dokumentace o poskytování služby. Kontrolující vede rozhovor nad zjištěnými potřebami a doptává se, zda uživatel nemá potřeby i v oblastech, ve kterých není potřeba uživatele zaznamenána.

Pokud má uživatel tendenci rozšiřovat téma rozhovoru, vrací ho kontrolující zpět k připraveným otázkám s tím, že není kompetentní např. řešit problémy uživatele v SSL, hodnotit kvalitu pracovníků SSL apod. Čím jasnější je pro uživatele zadání a dále role kontrolujícího, tím větší je pravděpodobnost, že se kontrolující dozví ty informace, které od uživatele potřebuje.

Pokud kontrolující vybral k rozhovoru uživatele, se kterým není schopen verbálně komunikovat (osoby s porušením rozumových schopností, osoby s poruchou řeči apod.), může požádat pracovníka SSL, aby ho k uživateli doprovodil, představil uživateli kontrolujícího, zjistil, zda uživateli přítomnost kontrolujícího není nepříjemná a informoval kontrolujícího v přítomnosti uživatele o úkonech SSL poskytovaných uživateli (pracovník SSL v kontaktu s uživatelem dokládá, jak SSL podporuje uživatele v naplnění jeho potřeb a mění tím jeho nepříznivou sociální situaci).

Pokud je kontakt kontrolujícího s uživatelem prováděn formou náslechu, kontrolující následně ověřuje naplňování smluvních závazků poskytovatelem SSL v rozhovoru s pracovníkem SSL.

Do zápisu rozhovoru s uživatelem kontrolující může uvádět přímou řeč uživatele, zvláště pokud má kontrolní orgán podezření na neplnění některé z povinností poskytovatele SSL.

Postup v případě, že uživatelé nejsou v době kontroly na místě přítomni v SSL nebo nesouhlasí s rozhovorem

Týká se SSL, u nichž nelze vyjednat rozhovor s uživatelem předem (některé SSL terénní - např. terénní programy, některé SSL ambulantní – např. odborné sociální poradenství).

Pokud se do místa poskytování SSL nedostaví v době kontroly na místě žádní uživatelé nebo pokud se v terénu nepodaří kontaktovat žádného uživatele služby nebo všichni uživatelé odmítnou hovořit s kontrolujícím, učiní kontrolující o této skutečnosti záznam do protokolu o kontrole (do bodu Průběh kontroly). Kontrola pak probíhá prostřednictvím kontroly dokumentace o poskytování SSL a rozhovory s pracovníky SSL.

Rozhovor s pracovníkem SSL

Rozhovory s pracovníky probíhají po předchozím rámcovém seznámení kontrolujícího se strukturou dokumentace o poskytování služby a s vnitřními metodickými postupy kontrolované osoby.

Pracovníci se ve smyslu zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále i jen „kontrolní řád“), v rámci kontroly dle konkrétních okolností ocitají buď:

- v roli osob jednajících za kontrolovanou osobu (zejména osoby ve smyslu § 21 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů – např. člen statutárního orgánu nebo jím pověřený zaměstnanec – a někteří další zaměstnanci, kteří mohou v rozsahu své pracovní náplně jednat přímo za kontrolovanou osobu – např. vedoucí pracovníci) nebo

- v roli povinných osob (dle § 5 odst. 2 písm. a) kontrolního řádu je povinnou osobou ten, kdo pro kontrolovanou osobu koná nebo konal práce).

Vedoucí kontroly si před zahájením rozhovorů vyžádá od kontrolované osoby seznam všech osob zajišťujících provoz SSL (pracovníků přímo poskytujících SSL a všech ostatních pracovníků, případně dobrovolníků) s uvedením (pracovního) zařazení a (pracovního) vztahu vůči kontrolované osobě; z tohoto seznamu kontrolující vybírají osoby, se kterými povedou rozhovory; kontrolující přitom porovnají seznam osob zajišťujících provoz SSL předložený kontrolovanou osobou se seznamem osob, který si před kontrolou na místě vyžádali od pracovníků registru poskytovatelů sociálních služeb (registrujícího orgánu sociální služby ve smyslu § 78 odst. 2 ZSS) a případné odchylky před zahájením rozhovorů projednají s kontrolovanou osobou.

Kontrolující si zpravidla k rozhovoru vyberou aspoň jednoho pracovníka z každé pracovní pozice dle § 115 (respektive 116 odst. 1) ZSS, pokud takový pracovník (příp. dobrovolník) v SSL působí, a aspoň jednoho zástupce managementu poskytovatele SSL. Rozhovory je možné vést i s provozními, pomocnými a dalšími pracovníky.

Pokud je to možné, vedou kontrolující nejprve rozhovor se sociálním pracovníkem, poté s pracovníky v sociálních službách a následně s vedoucími pracovníky poskytovatele SSL.

Kontrolující má právo určit, kdo bude přítomen při rozhovoru s pracovníkem. Zákon o kontrole sice v § 9 písm. e) stanoví povinnost kontrolujícího umožnit kontrolované osobě účastnit se kontrolních úkonů při výkonu kontroly na místě, ale jen v případě, že to nebrání splnění účelu nebo provedení kontroly. Zároveň je kontrolovaná osoba dle §10 odst. 2 zákona o kontrole povinna vytvořit podmínky pro výkon kontroly a umožnit kontrolujícímu výkon jeho oprávnění.

Z rozhovoru s pracovníkem pořizuje kontrolující záznam, buď písemnou formou (elektronicky pomocí notebooku, nebo v listinné podobě), nebo audionahrávku na služební mobilní telefon nebo diktafon. Pokud kontrolující zpracovává záznam v listinné podobě, je vhodné, aby si jej pracovník přečetl a následně podepsal. Konkrétní formu zaznamenání rozhovoru projednají kontrolující před zahájením rozhovorů (je možné volit různé kombinace forem dle konkrétních okolností).

Kontrolující je oprávněn vyžadovat, aby pracovník komentoval dokumentaci jednotlivých uživatelů služby a sám nacházel důkazy o tom, že poskytovatel plní závazky vyplývající z veřejnoprávní smlouvy, na základě které byla Pardubickým krajem poskytovateli poskytnuta veřejná finanční podpora.

Pokud kontrolující při kontrole dokumentace uživatelů, v rozhovoru s uživateli nebo v rozhovoru s pracovníkem dojde k závěru, že poskytovatel nenaplňuje povinnosti, ke kterým se ve veřejnoprávní smlouvě, na základě které byla Pardubickým krajem poskytovateli poskytnuta veřejná finanční podpora, zavázal, ověřuje si své závěry v rozhovoru s dalšími pracovníky poskytovatele a kontrolou dokumentace dalších uživatelů služby.

Kontrolující při rozhovoru přizpůsobuje komunikaci možnostem a stylu pracovníků.

Kontrolující může v rozhovoru klást podrobnější otázky k některým kontrolovaným oblastem, vzhledem ke zjištění z předcházejících částí kontroly, nebo naopak některé otázky po projednání s vedoucím kontrolní skupiny, vzhledem k předcházejícím zjištěním, vynechat.

Přílohou č. 5 tohoto dokumentu je baterie základních otázek, která má postihnout všechny kontrolované oblasti ve všech druzích sociálních služeb. Některé otázky mohou být vzhledem k druhu a případným specifikům kontrolované SSL a vzhledem k předmětu kontroly vynechány anebo naopak doplněny.

3. Kritéria plnění účelu poskytování sociální služby – plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje

Pomocí těchto kritérií kontrolující zjišťují, zda kontrolovaná SSL plní svůj účel a roli v Síti sociálních služeb Pardubického kraje.

3.1. Poskytovatel zjišťuje NSS u zájemců o SSL s ohledem na charakter SSL

Podle § 1 ZSS má poskytovatel SSL poskytovat „*pomoc a podporu fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci*“. Pokud by byla SSL poskytována osobám, které se nenacházejí v NSS, mohla by se podpora SSL stát nedostupnou pro skupinu osob, které se skutečně nacházejí v NSS. Stejně tak poskytování služeb bez zaměření na podporu samostatnosti a soběstačnosti vede k udržování stavu a vytváření dlouhodobé závislosti na poskytování SSL a tím i k odčerpávání zdrojů na zajištění podpory těmto osobám. Služba by tak neplnila svou roli v Síti Pk a tím neplnila svůj účel.

Definice NSS je uvedena v § 3 písm. b) ZSS, tj. NSS se rozumí „*oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením*“.

Splnění tohoto kritéria zahrnuje ověření, zda poskytovatel SSL prošetřuje situaci zájemce o SSL s ohledem na druh poskytované SSL a zjišťuje, zda se zájemce nachází v NSS, kterou lze řešit danou SSL (viz charakteristiky jednotlivých druhů SSL uvedené v Regionální kartě SSL) při zachování **principu subsidiarity**.

***Příklad:** Azylový dům pro muže – zájemce v produktivním věku žádá o ubytování, odmítá podporu v oblasti zajištění osobních dokladů, financí, zaměstnání. Služba po opakované nabídce podpory odmítne zájemci poskytnout službu, protože je zjevné, že ji muž hodlá využít pouze jako levné bydlení a informuje ho o existenci blízké ubytovny, nebo noclehárny a předá mu kontakt na sociálního pracovníka obecního úřadu.*

Důkazy - plnění /neplnění kritéria kontrolující opírá o tato zjištění:

- **písemný popis NSS zájemce**, který projevil zájem o poskytnutí SSL (např. může být součástí záznamu z jednání se zájemcem),
 - o popis zakázky, se kterou se zájemce na službu obrací, a identifikace klíčových potřeb zájemce, které by bylo vhodné řešit s ohledem na NSS,
 - o zmapování možných zdrojů pomoci (princip subsidiarity),
 - o identifikace potřeb zájemce, které je či není možné zajistit danou SSL,
 - o poskytovatel pobytových SSL sociální péče mapuje potřeby zájemce minimálně ve stanoveném rozsahu potřeb dle Regionální karty sociálních služeb a zároveň uvede důvody, proč nebylo možné situaci zájemce řešit jinou formou, např. prostřednictvím terénních a ambulantních sociálních služeb.
- předložení **evidence odmítnutých zájemců**, kteří prokazatelně projevili zájem o poskytování služby (podání žádosti o poskytování služby), včetně konkrétního důvodu odmítnutí (§ 91 odst. 3 ZSS),
 - o zda a proč odmítl poskytovatel zájemci poskytnout SSL,
 - o popř. proč odmítl SSL sám zájemce,

- co poskytovatel zájemci nabídl v rámci základního sociálního poradenství a jaké kontakty a na koho mu předal.
- **rozhovor s uživatelem SSL**, pokud se ze zájemce stal uživatel dané SSL. Výše uvedené skutečnosti budou ověřovány v rámci rozhovoru, kdy prakticky bude uživatel dotazován na to, s jakým problémem přišel, v jaké NSS byl, jaké měl či neměl zdroje pomoci atd. (struktura rozhovoru s uživatelem – příloha č. 3 této metodiky),
- **rozhovor s pracovníky SSL**, v jejichž kompetenci je zjišťování NSS,
- **náhled do metodik** poskytovatele SSL v případě, kdy nebudou nalezeny výše uvedené písemné důkazy.

3.2. Poskytovatel mapuje potřeby uživatelů SSL v rozsahu regionální karty SSL

Podle § 2 odst. 2 ZSS musí „rozsah a forma pomoci vycházet z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedu k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování NSS, a posilovat jejich začleňování“. SSL, která naplňuje tyto základní zásady plní svůj účel a roli v Síti Pk.

***Příklad:** Služba sociální rehabilitace – uživatelka, mladá žena, si přeje najít zaměstnání, nevnímá však své nedostatečné sociální schopnosti a dovednosti a potřebu podpory v péči o sebe. Služba s uživatelkou pracuje na získání zaměstnání, opakovaně ale nabízí také podporu v oblasti péče o sebe (hygiena) a podporu v rozvoji sociálních dovedností – chování na pracovišti.*

***Příklad:** Pečovatelská služba – uživatel po přestěhování do tzv. domu s pečovatelskou službou požaduje podporu v oblasti pohybu – potřebuje doprovod mimo svůj byt, potřebuje podporu při vyjednání příspěvku na péči a hospodaření s penězi. Uživatel nevnímá potřebu podpory v oblasti péče o sebe, přestože nedostatečná péče je důvodem, proč se k němu ostatní nájemníci chovají odmítavě. Služba zaznamená i potřebu v oblasti péče o sebe a vhodně uživateli tuto podporu nabízí.*

Důkazy - plnění /neplnění kritéria kontrolující opírá o tato zjištění:

- **písemný záznam o zmapovaných potřebách uživatele v rozsahu Regionální karty SSL** (např. může být součástí záznamu z jednání se zájemcem, z úvodního rozhovoru s uživatelem či součástí IP uživatele apod.), který zahrnuje:
 - identifikaci zjištěných potřeb uživatele, které budou zajištěny či řešeny prostřednictvím dané SSL,
 - záznam o tom, že byl uživatel dotazován i na oblasti potřeb, které nebudou řešeny v rámci dané SSL,
 - zmapování zdrojů pomoci, které identifikovanou potřebu řeší (princip subsidiarity),
 - záznam o hledání možnosti řešení dané oblasti potřeb, pokud např. uživatel odmítá řešit danou potřebu,
 - záznam je opatřen datem, kdy byly zmapované potřeby zaznamenány, přičemž mapování potřeb dle Regionální karty SSL probíhá nejen na začátku poskytování SSL, ale i v průběhu poskytování SSL v souvislosti s vývojem NSS a odráží tak aktuální situaci uživatele a jeho potřeby.
- předložení **garantované nabídky**, tj. přehled oblastí potřeb (základních činností), které poskytovatel zajišťuje sám, a potřeb uvedených v Regionální kartě SSL, s

jejichž naplněním poskytovatel uživateli napomůže. Garantovaná nabídka týkající se zajištění dalších činností může být součástí ceníku za poskytované služby (jedná-li se o SSL, která je za úhradu) popř. součástí informačního letáku poskytované SSL. Garantovaná nabídka toho, že poskytovatel SSL (zpravidla SP) bude nápomocen uživateli při zajištění jeho potřeb, které nejsou součástí základních činností (§ 35 ZSS) poskytovaných v rámci daného druhu SSL, není nadstandardem, který uživatel hraří nad rámec základních činností, ale jedná se o komplexní řešení NSS uživatele. Podle § 2 odst. 1 ZSS má „každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení NSS nebo jejího předcházení“.

- **rozhovor s uživatelem SSL a pozorování**, kdy je ověřováno, zda byl uživatel dotazován na jednotlivé oblasti potřeb (struktura rozhovoru s uživatelem – příloha č. 3 této metodiky). V průběhu rozhovoru je rovněž ověřováno, zda SSL reaguje na všechny aktuální potřeby uživatele. Kontrolující se rovněž dotazuje uživatele, zda v případě zajištění potřeb, které nespádají do základních činností dané SSL, je tato pomoc poskytována zdarma nebo je hrazen poskytovateli nějaký poplatek.
- **rozhovor s pracovníky SSL** (zpravidla se SP), v jejichž kompetenci je mapování potřeb dle Regionální karty SSL,
- **náhled do metodik** poskytovatele SSL v případě, kdy nebudou předloženy výše uvedené písemné důkazy.

Na změny NSS uživatele a tím měnící se potřeby uživatele je poskytovatel povinen reagovat kdykoliv v průběhu poskytování služby a je povinen průběžně přizpůsobovat podporu jeho měnícím se potřebám. Zda je podpora služby zacílená na aktuální potřeby uživatele doloží poskytovatel písemnými záznamy v osobní dokumentaci uživatele.

Postup kontrolujícího pracovníka při ověřování plnění kritéria před rozhovorem s uživatelem

Kontrolní pracovník ověřuje v dokumentaci uživatele, zda poskytovatel zjišťoval potřeby v rozsahu Regionální karty SSL a zda se v dokumentaci objevuje důkaz o tom, že s uživatelem o možnosti podpory v dané oblasti hovořil pracovník SSL, resp. mu nabídl podporu v takové šíři. Důkaz musí poskytnout poskytovatel. Při studiu dokumentace zjišťuje, zda v dokumentaci schází záznam o tom, že uživatel má/nemá potřebu podpory v některé oblasti potřeb dle Regionální karty.

Poskytovatel není povinen zaznamenávat, že uživatel potřebu v dané oblasti potřeb nemá, je však povinen mu podporu nabídnout. Kontrolující se zorientuje, v jakých oblastech potřeb poskytovatel potřebu podpory identifikoval a v jakých ne. Požádá o komentář ke zjištěným potřebám vybraných uživatelů určeného pracovníka SSL a v průběhu rozhovoru s nimi si dělá poznámky – ptá se, které potřeby SSL s uživatelem řeší. Skutečnou potřebu či informaci o nabídce podpory bude následně ověřovat v rozhovoru s uživatelem.

Výstupy z rozhovoru s uživatelem, vztahující se ke kritériu

Pokud z rozhovoru s uživatelem, popř. s pracovníkem SSL vyplynulo, že potřeba uživatele je zajištěna jiným subjektem (osobou blízkou, jinou veřejnou či sociální službou atd.), poskytovatel by měl mít tuto skutečnost zaznamenanou. Kontrolující toto ověří v dokumentaci uživatele.

Pokud uživatel SSL sám svou nenaplněnou potřebu zatím nevnímá nebo ji nechce řešit a poskytovatel ji identifikuje nebo si není jistý, že je tato potřeba uživatele naplněna, měl by tuto potřebu poskytovatel SSL identifikovat, vést o této skutečnosti záznam a vracet se s nabídkou podpory. V dokumentaci (např. v záznamech o průběhu poskytování SSL) je uvedena poznámka o opakované nabízené podpoře.

Příklad: *Pečovatelská služba – uživatelka, po delší hospitalizaci je imobilní, má potřebu podpory v oblasti pohybu, péče o sebe, domácnost atd. Po několika měsících intervence služby je schopná se bezpečně pohybovat s pomůckou, tj. podpora v oblasti pohybu po vlastní domácnosti se snižuje nebo se již v záznamu nevyskytuje, zůstává pouze podpora v oblasti pohybu mimo domov (dostává podporu v bezpečné chůzi s chodítkem venku).*

Příklad: *Pečovatelská služba – uživatel, po delší nemoci nezvládá péči o sebe ani o domácnost a nemá vyřízený příspěvek na péči, na který má vzhledem ke svému postižení nárok. Po měsíci využívání služby má s podporou služby zažádáno o příspěvek. V této oblasti již podporu služby nepotřebuje, potřeba by se neměla v dokumentaci uživatele již objevovat. Bude zaznamenáno, že potřeba byla vyřešena.*

Příklad: *Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – uživatelé byly identifikovány nenaplněné potřeby v oblasti docházky do školy a školního prospěchu. Služba zajistí uživateli kontakt na doučování, prospěch uživatele se zlepší, tato potřeba se dále v materiálech uživatele nevyskytuje.*

Pokud z rozhovoru s uživatelem, popř. s pracovníkem SSL vyplynulo, že je za podporu v oblastech, které neřeší daná SSL v rámci základních činností, vybírán poplatek a zároveň se nejedná o fakultativní služby dle aktuálně platného doporučeného postupu MPSV, bude tato skutečnost projednána s poskytovatelem.

3.3. Poskytovatel poskytuje SSL osobám v NSS dle druhu SSL a podle zjištěných potřeb

Poskytovatel SSL, který při poskytování SSL plní účel SSL a tím i roli v Síti Pk v praxi **poskytuje SSL jen osobám v NSS a reaguje na zmapované potřeby** a zároveň dodržuje základní zásady uvedené v § 2 odst. 2 ZSS, kdy „rozsah a forma pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedu k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování NSS, a posilovat jejich začleňování“.

Podle § 38 ZSS **služby sociální péče** „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí“.

Podle § 53 ZSS **služby sociální prevence** „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“.

Důkazy - plnění /neplnění kritéria kontrolující opírá o tato zjištění:

- **smlouvy s uživateli dané SSL** (jsou-li písemné), popř. **záznamy o uzavření ústní smlouvy** (§ 91 odst. 1 ZSS), přičemž se sleduje
 - o sjednaný rozsah poskytovaných služeb v souvislosti s dodržováním základních zásad dle § 2 ZSS a naplněním cílů dané SSL (viz § 38 a § 53 ZSS),
 - o sjednané místo a čas poskytované SSL – zejména u terénních služeb sociální péče s ohledem na možnost uživatele zůstat co nejdéle ve svém přirozeném sociálním prostředí;

- **individuální plány (IP) uživatelů**, které „nasedají“ na zmapované potřeby. Kontrolující kontrolují soulad jednotlivých dokumentů a jejich návaznost v čase. Na změny NSS uživatele a tím měnící se potřeby uživatele je poskytovatel povinen reagovat kdykoliv v průběhu poskytování služby a je povinen průběžně přizpůsobovat podporu jeho měnícím se potřebám. Zda je podpora služby zacílená na aktuální potřeby uživatele doloží poskytovatel písemnými záznamy v osobní dokumentaci uživatele, např. záznamy o průběhu SSL (§ 88 písm. f) ZSS),
 - IP zachycuje naplánovanou podporu ze strany SSL ve všech oblastech potřeb, které byly identifikovány dle regionální karty SSL, a rovněž i účast uživatele na zajištění dané potřeby (co uživatel zvládne sám);
 - naplánovaná podpora spočívá buď v přímé intervenci poskytovatele, nebo ve zprostředkování kontaktu na jiné subjekty, které jsou k řešení určité potřeby kompetentní;
 - naplánovaná podpora uživatele využívá jeho zachovalé dovednosti a kompetence, které naplánovaným způsobem podpory pouze doplňuje. Z IP je patrné, jak se uživatel spolupodílí na realizovaných činnostech, a jak ho podporuje služba;
 - naplánovaná podpora vede uživatele k získání či udržení kompetencí a tam, kde je to možné k co nejvyššímu osamostatnění a soběstačnosti. K tomu využívá i spolupráce či činnosti jiných subjektů popř. poskytuje základní poradenství např. v oblasti lidských a občanských práv, úpravy prostředí nebo kompenzačních pomůcek, sociálních dávek;
 - IP dává jasný přehled o řešených oblastech v souvislosti s potřebami uvedenými v Regionální kartě SSL a ukazuje, zda SSL řeší potřeby uživatele nebo jen např. poskytuje prostor pro volnočasové aktivity, ale na konkrétních potřebách uživatele nepracuje, tzn. nesměřuje k sociálnímu začleňování;
- **záznamy o průběhu SSL** – kde mohou být zaznamenány odchylky od plánované podpory uvedené v IP. Rovněž zde či v IP může být uvedeno, že pokud v některé oblasti uživatel odmítá podporu, přestože jeho potřeba řešení dané oblasti je zjevná, vrací se poskytovatel opakovaně k nabídce podpory v dané oblasti, popř. poskytuje informace či jiným způsobem hledá cestu k řešení dané potřeby.
 - např. evidence poskytnutých činností a úkonů, je-li vedena,
 - např. záznamy z návštěvy v rodině, z rozhovoru s uživatelem;
- **rozpisy služeb či docházka pracovníků přímé péče**,
- organizační struktura a personální zajištění SSL (uvedené v Registru poskytovatelů SSL) a jejich a porovnání s počtem pracovníků,
- **pracovní náplň SP nebo i PSS** - porovnání objemu přímé práce a nepřímé práce,
- **provozní doba** deklarovaná,
- skutečná pracovní doba,
- využívání běžně dostupných zdrojů,
- **rozhovor s uživatelem SSL a pozorování**, kterými je ověřováno, zda jsou uživateli zajišťovány jednotlivé oblasti potřeb, které byly identifikovány;
- **rozhovor s pracovníky SSL** (zpravidla se SP), v jejichž kompetenci je tvorba IP a zajišťování potřeb, které byly zmapovány dle Regionální karty SSL a je na ně adekvátně reagováno s cílem řešit NSS komplexně a s ohledem na individuální potřeby uživatele. O plánování služby jednotlivým uživatelům budou nejlépe vypovídat pracovníci, kteří jsou s nimi v přímém kontaktu, a zejména ti z nich, kteří

jako tzv. klíčoví pracovníci IP zpracovávají. Výjimku tvoří SSL, kde pracovník vyřizuje zakázku uživatele jen jednou nebo s uživatelem jedná vždy jen jeden stejný pracovník (např. odborné sociální poradenství, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra). I v těchto službách jsou vedeny záznamy o kontaktu s uživatelem, které mohou pracovníci sdílet, resp. ze kterých mohou informace čerpat;

- **náhled do metodik** poskytovatele SSL v případě, kdy nebudou předloženy výše uvedené písemné důkazy.

***Příklad:** Domov pro seniory – uživatelka, 78 let, na naléhání rodiny podepsala žádost o přijetí do domova pro seniory záhy po dlouhodobé hospitalizaci, kdy byla přechodně oslabená, psychicky labilní a rodina měla za to, že ve svém domku nemůže sama být. Sociální pracovník služby neposkytl uživateli a její rodině informace o možnosti využití pečovatelské služby, osobní asistence, možnosti přestěhování do bytu zvláštního určení v místě jejího bydliště. Sociální pracovník nezjišťoval potřeby uživatelky, převzal pohled rodiny. Uživatelka se po měsíci pobytu v domově pro seniory fyzicky stabilizovala, je na službě zcela nezávislá, trpí depresemi, v zařízení je nespokojená, touží po návratu domů. Uživatelka postupně ztrácí své schopnosti a dovednosti v oblasti péče o domácnost a zajištění stravování, protože v zařízení její poskytovaná strava, péče o domácnost, ošacení, atd. jako součást podpory služby. Její nepříznivou sociální situaci – oslabení vlivem nemoci a dlouhodobé hospitalizace bylo možno řešit s podporou pečovatelské služby, osobní asistence a běžných veřejných služeb v jejím přirozeném prostředí.*

***Příklad:** Domov pro seniory – uživatelka požádala o pobyt v zařízení proto, že bydlela na samotě a nebyla již fyzicky schopná zajišťovat si otop a větší úklid. Na doporučení obce zažádala o přijetí do domova pro seniory a ten jí vyhověl. Po příchodu do zařízení poskytovatel zjistil, že uživatelka je na službě téměř nezávislá (potřebuje minimální podporu při koupání), v zařízení je jí dlouhá chvíle, vyžaduje pozornost ostatních uživatelů a to i proti jejich vůli a pozornost pracovníků.*

Situaci uživatelky neřešil SP obce, nezkoumal, zda by pomoc uživateli nebylo možné zajistit prostřednictvím pečovatelské služby, sousedů, resp. nabídkou bydlení v bytě zvláštního určení (bývalé domy s pečovatelskou službou).

***Příklad:** Azylový dům pro muže – uživatel, mladý muž, žije v azylovém domě již 5 let. Po odchodu z dětského domova neměl práci a bydlení. Je vyučený, nyní pracuje, je na službě zcela nezávislý, využívá jen ubytování. Služba vysvětluje jeho pobyt ve službě tím, že ubytování v místě není možné sehnat.*

Uživatel není v takové NSS, která by ho opravňovala k využití služby azylového domu – měl by být podporován ve snaze získat běžné ubytování (podnájem, ubytovna) i mimo místo stávajícího pobytu a hledání práce v místě, kde získá bydlení.

***Příklad:** PS – uživatel – senior využívá službu PS, donášku oběda. Je vdovec a neumí vařit. Jinak je na službě zcela nezávislý, nepřeje si, aby ho služba navštěvovala doma, stačí, když mu předá jídlonosič na chodbě. Uživatel se domnívá, že jeho věk (80 let) ho opravňuje k využívání sociální služby, tedy, že jeho věk je nepříznivou sociální situací. Služba nenabídla uživateli možnost dovážky oběda komerční službou.*

***Příklad:** Denní stacionář - uživatel, 8 let, s kombinovaným postižením má zpracovaný individuální plán, jehož obsah nebyl tři roky upraven, přestože potřeby 5 a 8 letého dítěte se liší (např. forma komunikace) a tomu by měly odpovídat i odlišné (věku a stavu odpovídající) způsoby podpory.*

***Příklad:** Domov se zvláštním režimem – uživatelka seniorka byla do služby přijata s tím, že ztrácí schopnost rozumně uvažovat, zapomíná, neorientuje se ani v prostředí ani v osobách a v čase. Individuální plán je nastaven na fyzickou podporu uživatelky při hygieně, stravování, ale v oblasti orientace, která je pro uživatelku tou nejdůležitější nenaplněnou*

potřebou, plán chybí, tj. pracovníci nemají rozvrženo, jak často informují uživatelku o čase, jak ji podporují, aby věděla, kdo s ní hovoří, jak jí pomáhají vyznat se v pokoji, v budově, atd.

Příklad: Nízkoprahové denní centrum – uživatel, starší muž – služba identifikovala jeho potřebu se občas umýt, vyměnit si oblečení, najíst se. V rozhovoru je zjištěno, že muž trpí rozsáhlým kožním onemocněním, které v záznamu o potřebách chybí. Individuální plán není nastaven na pomoc se zajištěním zdravotní péče a podporu uživatele v řešení zdravotního problému.

Příklad: Chráněné bydlení – uživatelka, mladá žena začala využívat službu CHB po odchodu z domova pro osoby se zdravotním postižením. Služba identifikovala její potřebu podpory v oblasti péče o domácnost a využívání veřejných služeb, přirozenou potřebu samostatného běžného bydlení mimo zařízení ignoruje a podporuje uživatelku v přesvědčení, že CHB je nejvhodnější formou bydlení pro ni.

Příklad: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – uživatel, osmiletý chlapec, dochází do služby často s modřinami. Podpora služby v oblasti, event. ochrany chlapce není naplánovaná (kontakt s OSPOD, školou) s poukazem na to, že chlapec o původu modřin nechce mluvit a služba nezná jeho jméno, takže nemůže intervenovat. Individuální plán obsahuje podporu v oblasti sportu a tance. Zásadní potřeba chlapce – bezpečí, není s podporou služby naplněna.

Příklad: – pozitivní - DpS – uživatel vysokého věku žil sám, vzhledem k mnoha zdravotním problémům trpěl bolestmi, pohyboval se s velkými obtížemi, terénní služba nebyla schopná mu poskytovat péči dlouhodobě i v noci, kdy několikrát upadl a přivodil si zranění. Po příchodu do zařízení má pravidelnou péči zdravotníků i pečovateli, jeho zdravotní stav se díky intervenci služby zlepšil, lékař k němu pravidelně dochází, je podporován v pravidelné konzumaci léků tišících bolest. Komunikuje s ostatními uživateli služby, služba mu umožňuje návštěvu společenských akcí v zařízení. Po zlepšení zdravotního stavu ho služba začala podporovat v tom, aby alespoň část péče o sebe zvládal sám (sám se oholí, pokud mu služba nachystá holicí potřeby, sám si obleče košili). Znovu čte a poslouchá rádio.

Příklad: SR – mladý muž s Downovým syndromem dochází do služby sociální rehabilitace, jeho snem je najít si zaměstnání. Služba ho podporuje v získání sociálních dovedností, které jsou pro získání zaměstnání nutné. Služba pomáhá uživateli získávat informace o vhodných zaměstnáních, doprovází ho na jednání s možnými zaměstnavateli. Po roce využívání služby získá uživatel zaměstnání – denně dvě hodiny uklízí kanceláře malé firmy.

Příklad: – negativní - TP – služba kontaktuje mladého muže, který spolu s kamarády pobývá často v parku. Mladík nemá práci, nemá dokončenou střední školu, bydlí u rodičů. Služba vede mladíka jako uživatele více než rok, hovoří s ním o jeho situaci, nabízí návštěvu úřadu práce, podporu při sepsání životopisu, webové stránky s nabídkou zaměstnání. Mladík na nabídky reaguje tvrze, že úřad práce nenabízí žádnou práci, kterou by mohl bez kvalifikace vykonávat, nic mu zatím nechybí, nevidí důvod proč svůj život měnit. Služba mladíka dál vede jako uživatele, setkává se s ním, ačkoliv jeho situaci neřeší a sama konstatuje, že chybí v místě subjekt zaměřený na shánění a vyjednávání práce mladým lidem bez vzdělání a pracovních návyků. Mladík nevnímá svou situaci jako nepříznivou, nežadá o podporu, služba neinformuje příslušné instituce o potřebě subjektu zaměřeného na nabídku pracovních míst této skupině mladých lidí.

Příklad: STD – do služby dochází mladá žena, zručná, po dvou letech využívání služby má dostatečné sociální dovednosti i zručnost, se kterou by se mohla ucházet o zaměstnání na otevřeném trhu práce. Služba uživatelku nepodporuje ve směřování na otevřený trh práce, potvrzuje jí, že v STD má dobré kamarády, příjemné pracovníky a zajímavou práci a že by u zaměstnavatele podobné podmínky neměla, „lidé by na ni nebyli hodní“. Uživatelka se domnívá, že do služby může docházet neomezeně dlouho.

Příklad: SAS pro seniory a osoby se zdravotním postižením – službu využívá 6 seniorek, které 2x týdně tráví odpoledne v ambulantní službě německou konverzací, diskusí o

tématech, která je zajímavá. Kromě potřeby setkávat se nemají uživatelky služby nenaplněné potřeby, nejsou fyzicky závislé na pomoci další osoby, nejsou dezorientované. Služba neuvažuje o podpoře uživatelék, aby si setkávání organizovaly samy, bez přítomnosti odborné pracovnice služby.

4. Výstupy z kontroly

4.1. Vyhotovení protokolu

Vyhotovení protokolu se řídí ustanoveními vnitřní normy KrÚ Pk – směrnice VN/3/2018 „Kontrolní systém“, v platném znění, která je dostupná na <https://www.pardubickykraj.cz/oddeleni-kontrolni>.

V případě, že kontrolovaná osoba poskytuje více SSL, které byly kontrolovány v rámci jedné kontroly, vyhotovuje se z této kontroly jeden protokol.

4.2. Sankce a nápravná opatření

Pokud bylo při kontrole zjištěno, že poskytovatel SSL řádně neplní povinnosti vyplývající z Pověření SOHZ nebo veřejnoprávní smlouvy o poskytnutí dotace, poskytne kontrolní orgán poskytovateli přiměřenou lhůtu k nápravě, pokud mu byla uložena nápravná opatření.

Pokud poskytovatel nezjednal ve stanovené lhůtě nápravu, může Pardubický kraj rozhodnout o vyřazení sociální služby nebo části její kapacity ze Sítě sociálních služeb.

Příloha č. 1

KRAJSKÝ ÚŘAD
Pardubického kraje
Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Ing. Helena Zahálková, MBA
vedoucí odboru sociálních věcí

POVĚŘENÍ č. OSV/XX/202X

č. j.: KrÚ XXXX/202X
Počet listů: 1
Počet příloh: 0/ listů: 0

V souladu s ustanovením § 4 zákona č. 255/2012 Sb., zákon o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, ustanovením § 9, 11 a 13 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů

POVĚŘUJI

zaměstnance Pardubického kraje zařazené do krajského úřadu, odboru sociálních věcí:

.....

PROVEDENÍM /PŘEDBĚŽNÉ/PRŮBĚŽNÉ/NÁSLEDNÉ VEŘEJNOSPRÁVNÍ KONTROLY

u příjemce veřejné finanční podpory poskytnuté Pardubickým krajem v oblasti sociálních věcí:

Název kontrolované osoby dle obchodního/jiného rejstříku

Předmět kontroly: využití prostředků poskytnutých z programu *Název dotačního programu* na sociální službu ... (ID XXXX), dle smlouvy *Název smlouvy č.*

Adresa:

IČO:

Kontrolované období:

Vedoucí kontrolní skupiny:

Termín zahájení kontroly:

V Pardubicích dne

.....
.....
.....
.....
konkrétní datum nebo: Doručením
oznámení o zahájení kontroly dle § 5 odst.
2 písm. b) z. č. 255/2012 Sb.
.....

Ing. Helena Zahálková, MBA
vedoucí odboru

Příloha č. 2

Poučení kontrolované / povinné osoby

Informuji Vás, že je zde prováděna kontrola ze strany Krajského úřadu Pardubického kraje.
Předmětem této kontroly je ...

Máte právo:

- a) požadovat předložení pověření ke kontrole, popřípadě dalšího dokumentu, který dokládá, že se jsme pracovníky Krajského úřadu Pardubického kraje, uvedení v pověření ke kontrole (průkaz zaměstnance);
- b) namítat podjatost kontrolujícího pracovníka nebo přizvané osoby;
- c) účastnit se kontrolních úkonů při výkonu kontroly na místě, nebrání-li to splnění účelu nebo provedení kontroly.

Máte povinnost:

- a) vytvořit podmínky pro výkon kontroly;
- b) poskytnout součinnost potřebnou k výkonu kontroly;
- c) umožnit kontrolujícím vstup do prostor, které přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly.

Zároveň Vás informuji, že jako kontrolující pracovníci máme v souvislosti s výkonem kontroly oprávnění:

- a) vstupovat do objektů, na pozemky a do dalších prostor s výjimkou obydlí, jež vlastní nebo užívá kontrolovaná osoba anebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly;
- b) požadovat prokázání totožnosti fyzické osoby, jež je přítomna na místě kontroly, jde-li o osobu, která plní úkoly kontrolované osoby, nebo osobu, která může přispět ke splnění účelu kontroly;
- c) požadovat poskytnutí údajů, dokumentů a věcí vztahujících se k předmětu kontroly nebo k činnosti kontrolované osoby; v odůvodněných případech můžeme zajišťovat originální podklady;
- d) pořizovat obrazové nebo zvukové záznamy;
- e) v míře nezbytné pro průběh kontroly užívat technických prostředků kontrolované osoby, a to po předchozím projednání s kontrolovanou osobou;
- f) vyžadovat od Vás a vašich pracovníků další součinnost potřebnou k výkonu kontroly.

Rozhovor s uživatelem sociální služby při Kontrole plnění účelu poskytování sociální služby – kontrola plnění role sociální služby v Síti sociálních služeb Pardubického kraje

Identifikační údaje uživatele sociální služby:

Uživatel sociální služby:	Kód
Název sociální služby:	
Přizvaná osoba k rozhovoru, opatrovník nebo zákonný zástupce uživatele:	Ano x Ne Jméno, role:
Datum rozhovoru:	
Pracovník služby přítomný u rozhovoru:	Ano x Ne Jméno:
Zdroje informací k rozhovoru:	- Osobní dokumentace klienta (záznam ze sociálního šetření, individuální plán uživatele služby, záznam o průběhu služby atp.) - Záznam o zjištěných potřebách dle Regionální karty sociální služby - Pozorování - Rozhovor s pracovníkem služby - Náslech telefonického rozhovoru - Jiné: (vypsat)
Doplňující informace <i>(prostředí, okolnosti rozhovoru, rozpoložení a momentální stav uživatele):</i>	
Způsob zjištění souhlasu uživatele s rozhovorem:	

Úvodní informace pro uživatele:

1. Představení se kontrolujícího a vysvětlení účelu rozhovoru (kontrola služby, ne uživatele).
2. Stručné představení zaměření otázek.
3. Upozornění na možnost odmítnutí, ověření souhlasu.

Rozhovor s uživatelem – kód/jméno

1	Poskytovatel poskytuje sociální službu osobám v nepříznivé sociální situaci. Poskytovatel neposkytuje sociální službu osobě, která může svou nepříznivou sociální situaci řešit s podporou sociální nebo jiné služby v přirozeném prostředí / jejíž poskytnutí povede k sociálnímu začlenění osoby.
	Pomocné otázky (relevantní u nových uživatelů): ▪ Co se stalo, že jste se rozhodl navštívit službu? ▪ Zkoušel jste pomoc hledat ještě někde jinde? Na koho jste se obracel? ▪ Jak jste svou situaci řešil, než jste začal využívat sociální službu? ▪ Kdo Vám pomáhal dřív? ▪ Kdo by Vám případně ještě mohl pomoci? ▪ Co bylo hlavním důvodem, že jste začal využívat službu? Zjištění z rozhovoru:
2	Poskytovatel vytváří s uživatelem individuální plán, který reaguje na všechny zjištěné potřeby uživatele, pokud je nenaplnuje jiný subjekt.
	Pomocné otázky: ▪ Jak vypadá Váš běžný den? ▪ Co rád děláte? Pomocný materiál: ▪ záznam o průběhu poskytování služby, ▪ Regionální karta. Zjištění z rozhovoru:

4	Poskytovatelem naplánovaná a realizovaná podpora vede uživatele k řešení nepříznivé sociální situace, podporuje ho v soběstačnosti a samostatnosti a usiluje o jeho sociální začlenění.
	Pomocné otázky: ▪ Podařilo se Vám společně se službou vyřešit nějakou část Vaší situace? ▪ Už jste s pomocí služby něco vyřešil? Na co se zaměřujete teď? ▪ Zlepšila/změnila se nějak Vaše situace, schopnost, dovednost za podpory služby? ▪ Co jste pro tuto změnu udělal Vy, jak se na tom podílela služba? ▪ Pomáhá Vám služba se vším, nebo něco dál děláte sám? Co například? ▪ Odmítla Vám služba s něčím pomoci? Zvládl jste to sám? Zjištění z rozhovoru:

Úhrady za poskytování sociální služby	
	Pomocné otázky: ▪ Kolik a za co zde platíte? ▪ Kde to máte ujednáno? (máte smlouvu u sebe?) ▪ Přispívá vám finančně někdo ještě na pobyt? Kolik? ▪ Máte nějaký doklad o zaplacení úhrady? ▪ Máte u sebe zůstatek důchodu? Kde ho máte uložen? Kdo vám ho dává? ▪ Za co si nakupujete, když něco potřebujete? ▪ Kdo za vámi chodí na návštěvu? ▪ Co vše zde čerpáte nad rámec běžné úhrady? Zjištění z rozhovoru:

Zdravotní péče

Pomocné otázky:

- Máte nějaké zdravotní potíže?
- Jak často za vámi chodí zdravotní sestřička či lékař?
- Kdo vám zajišťuje léky?

Zjištění z rozhovoru:

Poskytovatel zjišťuje a zaznamenává potřeby uživatelů sociální služby v rozsahu dle Regionální karty příslušné sociální služby.

Pomocný materiál:

- záznam poskytovatele o potřebách uživatele,
- individuální plán,
- záznam o průběhu poskytování služby,
- Regionální karta.

Zjištění z rozhovoru:

1. Stručný souhrn odpovědí uživatele služby (zákonného zástupce)
2. Závěr ze zjištěných skutečností

Kontrolní list - Kontrola plnění účelu poskytování sociálních služeb

	Plnění předmětu a účelu smlouvy, který koresponduje s povinnostmi poskytovatele dle zákona o sociálních službách
1	Poskytovatel zjišťuje a zaznamenává potřeby uživatelů sociální služby v rozsahu dle Regionální karty příslušné sociální služby. <u>Povinnosti z pověření:</u> a) zjišťovat nepříznivou sociální situaci a potřeby zájemců a možnosti nebo zdroje řešení, poskytovat službu osobám v nepříznivé sociální situaci odpovídající druhu a formě sociální služby a v rozsahu zjištěných potřeb, b) zjišťovat nepříznivou sociální situaci uživatelů služby, mapovat jejich potřeby v rozsahu regionálních karet sociálních služeb Pardubického kraje, poskytovat službu v souladu se zjištěnými potřebami uživatelů, v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby, <u>Kontrolovaná oblast:</u> ▪ Smlouva (článekv r....., dále dle platné smlouvy pro daný rok) <u>Zdroje:</u> ▪ Osobní dokumentace uživatele (záznam ze sociálního šetření, individuální plán atd.) ▪ Rozhovor s pracovníkem ▪ Rozhovor s uživatelem (kód) ▪ Pozorování ▪ atd. Kontrolní zjištění: <u>Důkazy - plnění /neplnění kritéria hodnotitel opírá o zjištění skutečnosti, že služba má zmapováno a zaznamenáno v dokumentaci:</u> ▪ <i>v jakých oblastech potřeb zájemce aktuálně potřebuje podporu</i> ▪ <i>z dokumentace a rozhovoru s uživatelem je patrné, že poskytovatel zjišťuje potřeby zájemce v rozsahu dle Regionální karty (v průběhu rozhovoru a dokumentaci uživatele je ověřováno, zda služba reaguje na všechny aktuální potřeby uživatele, zda na ně reagovala v minulosti v průběhu poskytování služby), reagováním je myšlena identifikace potřeby – popř. záznam o hledání možnosti jejího řešení, ať už za pomoci přirozených zdrojů, běžně dostupných služeb popř. jiných sociálních služeb či odborníků)</i> ▪ <i>zjišťování potřeb probíhá nejen na začátku, ale i v průběhu poskytování služby v souvislosti s vývojem nepříznivé sociální situace a odráží tak aktuální situaci uživatele</i>

	Plnění předmětu a účelu smlouvy, který koresponduje s povinnostmi poskytovatele dle zákona o sociálních službách
2	Poskytovatel poskytuje sociální službu osobám v nepříznivé sociální situaci. Poskytovatel neposkytuje sociální službu osobě, která může svou nepříznivou sociální situaci řešit s podporou takové sociální služby, nebo jiné služby, která jí poskytne podporu v přirozeném prostředí / jejíž poskytnutí povede k sociálnímu začlenění osoby. <u>Povinnosti z pověření:</u> a) zjišťovat nepříznivou sociální situaci a potřeby zájemců a možnosti nebo zdroje řešení, poskytovat službu osobám v nepříznivé sociální situaci odpovídající druhu a formě sociální služby a v rozsahu zjištěných potřeb, b) zjišťovat nepříznivou sociální situaci uživatelů služby, mapovat jejich potřeby v rozsahu regionálních karet sociálních služeb Pardubického kraje, poskytovat službu v souladu se zjištěnými potřebami uživatelů, v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby, <u>Kontrolovaná oblast:</u> ▪ Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 1 odst. 1, § 38, § 53 <u>Zdroje:</u> ▪ Osobní dokumentace uživatele (záznam ze sociálního šetření, popis nepříznivé sociální situace včetně zjišťování potřeb uživatele) ▪ Rozhovor s pracovníkem (jméno, pracovní pozice) ▪ Rozhovor s uživatelem (kód) ▪ Pozorování ▪ atd. Kontrolní zjištění: <u>Důkazy - Plnění /neplnění kritéria hodnotitel opírá o zjištění skutečnosti, že služba má zmapováno:</u> ▪ <i>v jakých oblastech potřeb (témat) zájemce potřebuje podporu</i> ▪ <i>proč zájemce potřebuje k získání identifikované podpory využít sociální službu (tzn. služba zjišťuje jaké jsou dostupné přirozené zdroje zájemce/uživatele a běžné veřejné služby a přednostně je nabízí, příp. proč je nelze využít)</i> ▪ <i>proč zájemce nemůže zůstat v přirozeném prostředí za podpory terénních a ambulantních služeb,</i>

	Plnění předmětu a účelu smlouvy, který koresponduje s povinnostmi poskytovatele dle zákona o sociálních službách
3	Individuální plán vytvářený ve spolupráci poskytovatele s uživatelem reaguje na všechny nenaplněné potřeby uživatele v rozsahu Regionální karty, pokud je nepokrývá jiný subjekt Poskytovatelem naplánovaná a realizovaná podpora vede uživatele k řešení nepříznivé sociální situace, podporuje ho v soběstačnosti a samostatnosti a usiluje o jeho sociální začlenění. <u>Povinnosti z pověření:</u> a) zjišťovat nepříznivou sociální situaci a potřeby zájemců a možnosti nebo zdroje řešení, poskytovat službu osobám v nepříznivé sociální situaci odpovídající druhu a formě sociální služby a v rozsahu zjištěných potřeb, b) zjišťovat nepříznivou sociální situaci uživatelů služby, mapovat jejich potřeby v rozsahu regionálních karet sociálních služeb Pardubického kraje, poskytovat službu v souladu se zjištěnými potřebami uživatelů, v souladu se smlouvou o poskytnutí sociální služby, <u>Kontrolovaná oblast:</u> ▪ <i>ustanovení § 2 odst. 2 a § 88 písm. f) a h) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách</i> ▪ <i>ustanovení § 3 písm. b), § 38, § 53 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách</i> <u>Zdroje:</u> ▪ <i>Osobní dokumentace uživatele (záznam ze sociálního šetření, popis nepříznivé sociální situace včetně zjišťování potřeb uživatele)</i> ▪ <i>Rozhovor s pracovníkem</i> ▪ <i>Rozhovor s uživatelem</i> ▪ <i>Pozorování</i> ▪ <i>atd.</i>
	Kontrolní zjištění:

	Plnění předmětu a účelu smlouvy, který koresponduje s povinnostmi poskytovatele dle zákona o sociálních službách
	<u>Důkazy - Plnění /neplnění kritéria hodnotitel opírá o zjištění skutečnosti:</u> <i>V individuálním plánu uživatele je naplánována podpora ve všech oblastech potřeb uživatele, který byly u uživatele zjištěny/ nebo jsou nenaplněny, pokud je nenaplnuje jiný subjekt</i> <i>Z rozhovoru s uživatelem a osobní dokumentace uživatele vyplývá, že pokud v některé oblasti uživatel odmítá podporu, přestože jeho potřeba řešení dané oblasti je zjevná, vrací se poskytovatel opakovaně k nabídce podpory v dané oblasti popř. poskytuje informace či jiným způsobem hledá cestu k řešení dané potřeby</i> <i>Naplánovaná podpora uživatele využívá jeho zachovalé dovednosti a kompetence, které naplánovaným způsobem podpory pouze doplňuje. Z individuálního plánu je patrné, jak se uživatel spolupodílí na realizovaných činnostech, a jak ho podporuje služba.</i> <i>Naplánovaná podpora vede uživatele k získání či udržení kompetencí a tam, kde je to možné k co nejvyššímu osamostatnění a soběstačnosti. K tomu využívá i spolupráce či činnosti jiných subjektů popř. poskytuje základní poradenství např. v oblasti lidských a občanských práv, úpravy prostředí nebo kompenzačních pomůcek, sociálních dávek.</i>
4	<u>Povinnosti z pověření:</u> d) Poskytovatel nepodmiňuje uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby ani nepodmiňuje poskytování sociální služby využíváním fakultativních služeb, nadstandardní péče, uzavřením dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů s klientem, jeho příbuznou nebo jinou osobou, poskytnutím daru ve prospěch služby či poskytovatele apod.

Plnění předmětu a účelu smlouvy, který koresponduje s povinnostmi poskytovatele dle zákona o sociálních službách
<u>Kontrolovaná oblast:</u> ▪ ustanovení § 71 odst. 2 a 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ▪ ustanovení § 73 odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ▪ ustanovení § 49 odst. 2 a §50 odst. 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách <u>Zdroje:</u> ▪ Osobní dokumentace uživatele (smlouva o poskytování sociální služby, Smlouva o nadstandartní péči, Smlouva o spoluúčasti na úhradě nákladů, vyúčtování poskytnutých služeb, úhrady od uživatelů...) ▪ Rozhovor s pracovníkem ▪ Rozhovor s uživatelem ▪ Rozhovory s opatrovníky či blízkými osobami uživatelů, kteří uzavřeli smlouvu o spoluúčasti na úhradě ▪ Rozhovory se zájemci o službu ▪ Pořadník zájemců o službu ▪ atd.
Kontrolní zjištění:
<u>Důkazy - Plnění /neplnění kritéria hodnotitel opírá o zjištění skutečnosti:</u> ▪ Poskytovatel uzavírá Smlouvu o spoluúčasti na úhradě nákladů pouze s těmi uživateli, u nichž zůstatek jejich příjmu po odečtení úhrady za ubytování a stravu nedosahuje 15% jejich příjmu. ▪ Poskytovatel nepodmiňuje poskytnutí služby uzavřením smluv o nadstandartní péči, pokud uživatelé nebo jejich blízcí provádějí ve prospěch poskytovatele další platby, vědí přesně za jaké činnosti a tyto činnosti nespádají do základních činností poskytované sociální služby ani nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. ▪ Nabízené fakultativní činnosti nespádají do základních činností daného druhu služby.

Příloha č. 5

Otázky k rozhovoru s pracovníkem SSL

Kontrolující se u každé z následujících kontrolovaných oblastí doptává, jakými pravidly se pracovník řídí - zda k této oblasti/činnosti existuje vnitřní předpis kontrolované osoby, který si kontrolující nechá předložit (pokud se tak již nestalo v předcházejících částech kontroly). Kontrolující může vyzývat pracovníka, aby své odpovědi ilustroval (dokládal) konkrétními případy.

1. Úvodní informace – identifikace pracovníka a jeho pracovní pozice
 - 1.1. Jaké je vaše jméno a příjmení?
 - 1.2. Jaká je vaše pracovní pozice a pracovní náplň / jaké činnosti vykonáváte?
 - 1.3. Jak dlouho/od kdy zde pracujete?
 - 1.4. Na základě čeho jste v SSL zaměstnán (DPP/DPČ/pracovní smlouva/jiná forma)?
2. Proces zahájení poskytování SSL – jednání se zájemcem, mapování potřeb, mapování zdrojů, práce s Regionální kartou Jak probíhá jednání se zájemcem o sociální službu?
Kontrolující nechá pracovníka volně hovořit a poté klade otázky k jednotlivým zjištěním.
 - 2.2. Jak probíhá první kontakt se zájemcem o poskytování SSL?
 - 2.3. Kdo se účastní sociálního šetření?
 - 2.3.1. Kdy/kde zpracováváte záznam ze sociálního šetření?
 - 2.4. Zjišťujete možné zdroje řešení NSS + potřeby zájemce/klienta mimo SSL? (rodina, jiné běžně dostupné služby)
 - 2.5. Jakým způsobem zjišťujete u pobytové/ambulantní služby soc. péče, zda není možné řešit NSS + potřeby zájemce/uživatele ambulantní/terénní formou SSL (viz § 38 ZSS)?
 - 2.6. Kdy, kdo a v jakém rozsahu a v jakých oblastech mapuje potřeby zájemců/uživatelů?
 - 2.7. V jaké fázi si necháváte od zájemců/žadatelů o poskytování pobytové formy SSL předkládat vyjádření lékaře (viz § 91 odst. 4 ZSS)?
 - 2.8. Jak probíhá rozhodnutí o tom, že zájemci/žadateli bude/nebude poskytována SSL?
 - 2.8.1. Kdo se rozhodování účastní/kdo má rozhodující slovo?
 - 2.8.2. Jakým způsobem je zájemce/žadatel informován?
 - 2.9. Jak probíhá jednání s odmítnutými zájemci o sociální službu? *Kontrolující nechá pracovníka volně hovořit a poté klade otázky k jednotlivým zjištěním.*
3. Průběh poskytování SSL – IP, úhrady za poskytování, spolupráce s třetími osobami
 - 3.1. Jak probíhá poskytování sociální služby? *Kontrolující nechá pracovníka volně hovořit a poté klade otázky k jednotlivým zjištěním.*
 - 3.2. Používáte Regionální kartu sociální služby Pardubického kraje?

- 3.2.1. V jaké fázi průběhu poskytování SSL?
- 3.2.2. Kdo s kartou pracuje?
- 3.2.3. Přizpůsobujete nějak RKSSPK podmínkám/prostředí Vaší SSL?
- 3.2.4. Pokud RKSSPK nepoužíváte, máte jiný dokument, ve kterém jsou zaznamenány oblasti potřeb, ve kterých zájemce/uživatel potřebuje podporu?
- 3.3. Spolupracujete se SP ORP/OPOU?
 - 3.3.1. Jakým způsobem?
- 3.4. Kdy a kdo zpracovává / přehodnocuje IP?
 - 3.4.1. Jak řešíte, pokud v některé oblasti uživatel odmítá podporu, přestože jeho potřeba řešení dané oblasti je zjevná?
 - 3.4.2. Poskytujete uživatelům poradenství např. v oblasti lidských práv, dávek a příspěvků, kompenzačních pomůcek, úprav prostředí apod.?
- 3.5. Jakým způsobem probíhá evidence úkonů poskytnutých uživatelům?
 - 3.5.1. Jak a kdo evidenci kontroluje a kdo zpracovává podklady pro vyúčtování úhrady za službu?
 - 3.5.2. Seznamujete uživatele, popř. jeho opatrovníka s evidencí úkonů, které mu byly poskytnuty a za které platí úhradu?
- 3.6. Jak probíhá spolupráce s opatrovníky / blízkými osobami uživatelů?
- 3.7. Uzavíráte dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů s blízkými (nebo jinými) osobami takových uživatelů?
 - 3.7.1. V jakých případech? (osoby se sníženou úhradou § 73 odst. 3 ZSS, jiné případy)
 - 3.7.2. Jsou blízké (nebo jiné) osoby uživatelů informovány, že uzavřením dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů není podmíněno poskytování sociální služby (máte to někde prokazatelně uvedeno)? Pokud jsou informovány, jak?
 - 3.7.3. Jak tyto blízké (nebo jiné) osoby informujete o tom, za jaké činnosti platí?
- 3.8. Kdy, kdo a jakým způsobem provádí vyúčtování poskytnutých úkonů SSL uživatelů?
- 3.9. Nabízíte uživatelům zajišťování fakultativních či nadstandardních činností?
 - 3.9.1. Kolik uživatelů a jak často je využívá?
4. Organizační zajištění SSLKolik je aktuálně pracovníků ve službě?
 - 4.2. Kam zaznamenáváte činnosti, které v SSL vykonáváte?
 - 4.3. O kolik uživatelů se staráte?
 - 4.4. Jak jsou zajištěny jednotlivé úkony SSL (hygiena, úklid, doprovody k lékařům nebo jinam, ...)?
 - 4.5. Jak je zajištěna zdravotní péče?
 - 4.5.1. Jak často je přítomen lékař?
 - 4.5.2. Jak často je přítomna zdravotní sestra?
 - 4.5.3. Kdo podává léky uživatelům?



- 4.6. Jak probíhá předávání informací o uživatelích?
- 4.7. Jak je zajištěna noční a víkendová služba?
- 4.8. Za jakých podmínek se mohou uživatelé pohybovat v prostorách zařízení SSL a mimo něj? (Mají uživatelé u sebe klíče od pokoje a domu, mají u sebe doklady a finance?)
- 4.9. Jakým způsobem si uživatel může přivolat pomoc?