

Výtah zjištěných nedostatků z protokolu o inspekci č.j. MPSV-2024/260352-263/8 ze dne 4. března 2025.

Na základě písemného pověření č. 2024/0375 vystaveného Mgr. Bc. Emilií Kalovou, ředitelkou odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „KŘ“).

Kontrolovaná osoba: Domov Zátíší s.r.o., se sídlem Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ, IČO: 05212502

Místo provedení inspekce: Modřínová 1522, 250 82 Úvaly, okr. Praha – východ

Název kontrolované sociálních služby: Domov Zátíší s.r.o.

Druh sociální služby: Domovy pro seniory

Registrační číslo sociální služby: 6235022

Kontrolované období: 1. 7. 2023 - do posledního dne konání inspekce poskytování sociálních služeb v místě.

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

A) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS, včetně posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 ZSS, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.

B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

C) Plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c ZSS.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 7. ledna 2025, 15. ledna 2025, 20. ledna 2025.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 7. ledna 2025 úkonem - předložení pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu bylo obdržení dovyžádaných podkladů dne 3. února 2025.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní.

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě

§ 88 písm. a) ZSS

Poskytovatel prezentuje informace o druhu a kapacitě poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým službu poskytuje, způsobem, který není pro všechny osoby srozumitelný.

kritérium 1. a)

Poskytovatelem definovaný okruh osob, kterým poskytuje sociální službu, je v rozporu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami klientů.

Poskytovatel nezveřejňuje definované cíle a zásady poskytované sociální služby.

Poskytovatel v praxi nepostupuje podle svých definovaných cílů.

kritérium 15. a)

Poskytovatel nevyhodnotil výsledky kontroly souladu způsobu poskytování sociální služby, definovaných cílů a osobních cílů klientů.

Informování zájemce o podmínkách služby

§ 88 písm. b)

Poskytovatel neprojednává informace o podmínkách sociální služby se zájemci, ale s jejich rodinnými příslušníky. Informace o povinnostech, které by pro zájemce o sociální službu vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociální služby nejsou srozumitelné.

kritérium 3. a)

Poskytovatel má písemná vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu, ta však nejsou v souladu s praxí poskytovatele, ten podle nich nepostupuje.

kritérium 3. b)

V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel neprojednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Poskytovatel projednává potřeby zájemce s rodinnými příslušníky.

kritérium 4. b)

Poskytovatel primárně neprojednává smlouvu s klientem, ale jeho rodinným příslušníkem, nepostupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Smlouva a její příloha obsahují ustanovení, která jsou zavádějící.

Ochrana práv

§ 88 písm. c)

Poskytovatel nevytváří při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby naplňovat jejich lidská i občanská práva, a to v těchto zjištěných případech:

- Poskytovatel ukládá zdravotnickou dokumentaci klientů s citlivými údaji a informacemi o nich (anamnézy, diagnózy, způsob medikace) do složek, přístupných nezdravotnickým osobám.
- Poskytovatel uzavírá po večeri průchod z patra objektu na schodiště do přízemí takovým způsobem, že žádný z klientů, a to včetně klientů bez jakéhokoliv psychického či fyzického omezení, nemůže patro objektu opustit.
- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svoje osobní věci, doklady, peníze či cennosti ve skřínce, nočním stolku či pokladničce.
- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svoje oblečení ve skříních na chodbě.

- Žádný z klientů nemá možnost si uzamknout svůj pokoj.
- Poskytovatel plošně zřizuje a všem klientům spravuje finanční depozitum.
- Nezdravotničtí zaměstnanci poskytovatele podávají klientovi lék injekční formou.
- Klienti musí svůj případný odchod z objektu či areálu poskytovatele předem ohlásit, a to bez ohledu na jejich míru schopností či rizik.
- Poskytovatel nechává plošně všem klientkám trvale inkontinentní pomůcky, a to bez ohledu na schopnosti či potřebu jednotlivých klientek.
- Poskytovatel provádí plošně noční kontroly u všech klientů, a to bez ohledu na přání či potřeby jednotlivých klientů.
- Poskytovatel plošně schraňuje osobní doklady všech klientů ve své úschově, a to bez ohledu na schopnosti klientů.
- Poskytovatel kopíruje osobní doklady klientů, včetně občanských průkazů, kopie zakládá do osobních spisů klientů.
- Poskytovatel eviduje plošně vykonávání stolice klientů, a to bez ohledu na jejich schopnosti a přání.
- Poskytovatel ponechává v osobní dokumentaci klientů jejich osobní korespondenci s osobními a citlivými údaji, která se netýká poskytování sociální služby.
- Text zveřejněného dokumentu „Domácí řád“ obsahuje ustanovení, jež jsou v rozporu se základními právy klientů.
- Fakultativní činnosti nejsou účtovány klientům ve stejné míře.

kritérium 1. b)

Poskytovatel nevytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace, a to v těchto zjištěných případech:

- Poskytovatel zprostředkovává plošně všem klientům masáže či rehabilitaci, a to bez ohledu na jejich potřebu či přání.
- Poskytovatel zakazuje plošně všem klientům konzumaci piva či jiného alkoholu, a to bez ohledu na míru rizika, jejich případná omezení či přání klientů.
- Poskytovatel má nastavenou neúměrně dlouhou délku výpovědní doby pro výpověď danou klientem.

kritérium 1. d)

Zaměstnanci poskytovatele používají při komunikaci mezi sebou pro označení klientů či činností s nimi spojených dehonestující výrazy.

kritérium 2. a)

Poskytovatel při poskytování sociální služby nepostupuje v oblasti dodržování práv a svobod osob v souladu se zněním svých vnitřních pravidel.

kritérium 13. a)

Materiální, technické a hygienické podmínky poskytovatel nezajišťuje, nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby

a její kapacitě, okruhu osoba individuálně určeným potřebám osob.

- Poskytovatel předkládá veřejnosti na svých webových stránkách v rámci popisu svého materiálně technického a hygienického vybavení informace, které neodpovídají skutečnosti.
- Dvoulůžkový pokoj v patře objektu nesplňuje svou podlahovou plochou i kubaturou parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.
- Jednolůžkový pokoj v patře objektu nesplňuje svou podlahovou plochou i kubaturou parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.

- Pokoj v patře objektu s průchodem do dalšího pokoje nesplňuje parametry pro obytnou plochu ve službě Domov pro seniory.
- Sociální zařízení v přízemí i v patře objektu jsou společná pro muže a ženy.
- Na WC v patře objektu jsou umístěny dvě záchodové mísy těsně vedle sebe, bez jakékoliv zástěny či oddělení.
- Poskytovatel ubytoval dva klienty na jednom lůžku (po dobu pobytu jednoho z nich v nemocnici).
- Jediná přístupová cesta k pokojům klientů v patře objektu, mezi nimiž jsou i klienti upoutaní na lůžko či obtížněji se pohybující, vede po úzkém strmém schodišti s prudkou otočkou o 180 stupňů, kde zvláště v otočce jsou schody obtížně prostupné a vůbec jimi nelze snést či vynést lůžko s klientem. V objektu přitom není výtah.
- V patře objektu vede k pokojům klientů chodba s pravoúhlou zákrutou, v místě zákruty zúžená sloupkem na cca 80 cm, od pokojů klientů nelze ke schodišti projet s lůžkem.
- Dvoulůžkový pokoj, tzv. izolační pokoj není zkolaudovaný.
- Chodba u izolačního pokoje je cítit cigaretovým kouřem.
- Klientka v izolačním pokoji spí na nevhodném lůžku.
- Klienti nemají k dispozici signalizační zařízení.

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy

§ 88 písm. d)

Poskytovatel nezpracoval vnitřní pravidla pro řešení situace vyjádření vážně míněného nesouhlasu s pobytem ve službě osobou, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby.

Poskytovatel definuje a zveřejňuje dvě odlišné verze pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, čímž snižuje srozumitelnost předávaných informací.

kritérium 1. c)

Poskytovatel nemá písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb na všechny základní činnosti. Podle neexistujících pracovních postupů nelze postupovat.

Uplatňování stížností

kritérium 7. b)

Poskytovatel neinformuje klienty o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Zaměstnanci poskytovatele nebyli s postupy pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznámeni

Plánování poskytování sociální služby

§ 88 písm. f)

Poskytovatel neplánuje poskytování sociální služby dle skutečných možností a schopností klientů, ale dle svých personálních možností. Při plánování průběhu poskytování sociální služby postupuje v rozporu se základními zásadami poskytování sociální služby.

Poskytovatel nehodnotí průběh poskytování sociální služby spolu s klienty.

Výstupy z hodnocení průběhu poskytování sociální služby nezapisuje do písemných individuálních záznamů po celou dobu poskytování sociální služby.

kritérium 4. c)

Poskytovatel vždy nesjednává s klienty rozsah a průběh poskytování sociální služby od počátku jejího poskytování.

kritérium 5. b)

Poskytovatel v případě některých klientů neplánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

Personální zajištění sociální služby**kritérium 9. a)**

Poskytovatel nemá písemně stanovené pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

Organizační struktura a počty zaměstnanců nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je sociální služba poskytována.

Sociální pracovník stanovený v organizační struktuře nesplňuje odbornou způsobilost k výkonu sociálního pracovníka.

kritérium 9. d)

U poskytovatele vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Poskytovatel nemá písemně zpracovaná pravidla pro působení těchto osob

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 88 písm. i) ZSS**

V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že tři klienti nemají uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva byla v osobní dokumentaci založena bez podpisu obou smluvních stran, byla pouze datována.

§ 91 odst. 2 ZSS

Předložená smlouva neobsahuje informaci o způsobu vyúčtování úhrady za poskytnutou službu, tedy náležitost podle § 91 odst. 2 písm. e) zákona o sociálních službách o způsobu vyúčtování.

§ 73–77 ZSS

Úhrada za ubytování a stravu je v rozporu s § 73-77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tj. v rozporu s § 15 odst. 2 písm. a) a b) vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Nouzové a havarijní situace**kritérium 14. b)**

Poskytovatel neseznamuje prokazatelně klienty s postupem při nouzových a havarijních situacích.

Poskytovatel nevytváří podmínky, aby zaměstnanci a klienti byli schopni při vzniklé nouzové či havarijní situaci (zejména při vzniku požáru) použít stanovené postupy.