



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0274 ,vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, provedli:

Bc. Dana Sladomelová, DiS. - vedoucí inspekčního týmu,

Bc. Jitka Uhlířová – člen/ka inspekčního týmu,

Ing. Milena Tomášková – člen/ka inspekčního týmu – přizvaná osoba,
(důvod přizvání: v zájmu odborného posouzení věci),

u kontrolované osoby: Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy, se sídlem Kouřimská 15, Kolín I, 280 02 Kolín 2, IČ: 42744326

inspekci 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“), za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

Místo provedení inspekce: Domov Diakonie Čáslav, Komenského náměstí 140/8, Čáslav – Staré Město, 286 01 Čáslav, ve službě domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 7821044

Kontrolované období: 1. 7. 2014 – 29. 4. 2016

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, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 27. 4. 2016 úkonem: předložením pověření č. 2016/0274 vedoucí zařízení Mgr., Bc. Evě Tomanové, DiS., a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo dne: 27. 5. 2016

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS 	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a) Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Poskytovatel v současné době zveřejňuje všechny informace požadované § 88 písm. a) ZSS v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV (dále jen Registr MPSV). Na webových stránkách organizace, které jsou v současné době ve výstavbě, je zveřejněn pouze druh služby. Zveřejňované informace jsou v textové podobě.</p> <p>1a) SQSS Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje. Poskytovatel předložil dokument v elektronické podobě (bez uvedení platnosti) s názvem „Popis realizace služby“, ve kterém je definované poslání ve znění: „<i>Posláním Domova Diakonie Čáslav je nejen poskytovat celoroční bydlení, péči, pomoc a podporu dospělým lidem s těžším mentálním, kombinovaným či zdravotním postižením a poruchou autistického spektra, kde je přidruženo i postižení intelektu, ale především umožnit těmto lidem co nejvíce důstojný a z jejich pohledu i celkem spokojený život, ačkoliv nejspokojenější by byli u svých rodičů a blízkých, ale to, aby zůstali ve svém přirozeném domácím prostředí,</i></p>	

již není především z důvodu jejich specifických potřeb možné, i za předpokladu zajištění péče formou jiných služeb jako je např. denní a týdenní stacionář či odlehčovací služby.“

V Registru MPSV poskytovatel zveřejňuje poslání z roku 2014 ve znění: *„Posláním Domova Diakonie Čáslav je poskytovat celoroční bydlení, péči, pomoc a podporu dospělým lidem s těžším mentálním, kombinovaným či zdravotním postižením a s poruchou autistického spektra. Naším cílem je umožnit těmto lidem důstojný a spokojený život v co největší možné míře s důrazem na zachování jejich jedinečnosti, důstojnosti, včetně práva na sebeurčení. Podporujeme rodiny klientů a snažíme se napomáhat zachování rodinných vazeb tam, kde je to možné. Důvěrou a vzájemným respektem se snažíme vytvářet Domov – tedy místo, kde žiji rád.“*

V průběhu šetření v místě poskytovatel předložil dokument s názvem *„Domov Diakonie Čáslav (DZR) jeho poslání, cíle, zásady (principy) této sociální služby a okruh osob, kterým je tato služba určena“*, platný od 1. 1. 2015. Zaměstnanec č. 6 označil poslání v tomto dokumentu za platnou verzi. Tato verze je shodná s posláním zveřejněným v Registru MPSV.

Definovaný okruh osob je shodně uveden ve všech předložených dokumentech *„Do cílové skupiny Domova Diakonie Čáslav patří dospělí lidé s těžším mentálním postižením (jde o středně těžké až hluboké mentální postižení) či kombinovaným postižením (s tím, že se může jednat o kombinaci dvou či více druhů postižení u jednoho jedince, ale vždy by jedno z postižení mělo být mentální) a lidé se zdravotním postižením, především s autismem či lépe s poruchou autistického spektra, kde je přidruženo i postižení intelektu, a tito lidé potřebují vysokou míru individuální podpory a pravidelnou pomoc v běžných úkonech během celého dne z důvodu snížení až ztráty soběstačnosti.“* V průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že všichni klienti v domově splňují podmínky uvedeného okruhu osob.

Poskytovatel má definovaný cíl v rámci definice poslání zveřejněného v Registru MPSV: *„Naším cílem je umožnit těmto lidem důstojný a spokojený život v co největší možné míře s důrazem na zachování jejich jedinečnosti, důstojnosti, včetně práva na sebeurčení. Podporujeme rodiny klientů a snažíme se napomáhat zachování rodinných vazeb tam, kde je to možné. Důvěrou a vzájemným respektem se snažíme*

vytvářet Domov – tedy místo, kde žiji rád.“

*V dokumentu „Domov Diakonie Čáslav (DZR) jeho poslání, cíle, zásady (principy) této sociální služby a okruh osob, kterým je tato služba určena“ poskytovatel uvádí cíl: „**Dlouhodobým cílem** služby je umožnit klientům žít důstojný a spokojený život. Naše pomoc a podpora v domově se zvláštním režimem směřuje k osobní realizaci každého klienta a usilujeme i o to, aby naši klienti žili plnohodnotný život, který by byl srovnatelný se životem jejich vrstevníků. Snažíme se rozvíjet a udržovat dovednosti našich klientů v běžných oblastech života, a tak usilujeme o co největší samostatnost každého z nich.“ Za tímto obecně definovaným cílem poskytovatel uvádí „Týká se to těchto oblastí:“ a specifikuje 14 oblastí, např.: „rozvíjíme komunikační dovednosti a schopnost vyjádřit svá přání a potřeby“, „rozvíjíme pracovní návyky a dovednosti, věnujeme se manuální činností, učíme se používat pomůcky a další technické prostředky“, „snažíme se o udržování kontaktů a společenské aktivity, učíme se společenskému chování“.*

Dokument „Domov Diakonie Čáslav (DZR) jeho poslání, cíle, zásady (principy) této sociální služby a okruh osob, kterým je tato služba určena“ obsahuje též písemně definované „Principy poskytování sociální služby“. Pět ze šesti definovaných principů je dále specifikováno. Například:

„Respektujeme přání našich klientů

- *bereme ohled na přání a potřeby našich klientů*
- *respektujeme jejich rozhodnutí a počínání*
- *hledáme vyvážený vztah mezi ochranou a bezpečím klienta a jeho právem na přiměřené riziko“.*

Definované a zveřejněné poslání, okruh osob a cíle jsou v souladu s poskytovaným druhem služby, zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb a individuálně určenými potřebami osob. V průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že organizace poskytuje sociální služby v souladu se svým definovaným veřejným závazkem.

Zaměstnanci č. 3 a 6 v rozhovoru popsali proces rozhodování, proč zvolili v roce 2014 službu Domov se zvláštním režimem pro jejich cílovou skupinu a ne službu domov pro osoby se zdravotním postižením. Mimo jiné uvedli, že jednak v této službě viděli větší možnost individuální práce s klienty a pak také s ohledem ke kombinovanému znevýhodnění osob,

	<p>kdy jsou do služby přijímáni klienti s rozsáhlým mentálním znevýhodněním či s poruchami autistického spektra, které v jiných službách nechtějí. V průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že poskytované služby jsou vysoce individualizované podle specifik každého klienta a prováděné s respektem k jedinečnosti klientů. Svým charakterem jsou v praxi kvalitní DOZP, v některých prvcích se přibližují až službě chráněné bydlení.</p> <p>15a) SQSS Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</p> <p>Zaměstnanci č. 3, 4 a 6 v rozhovoru uvedli, že při stanovování osobních cílů klientů, diskutují a nahlížejí, zda zformulovaný cíl je v souladu s posláním. Toto sdělení nebylo potvrzeno důkazem z praxe.</p> <p>V předloženém dokumentu s názvem „Zvyšování kvality služeb“, platném od 1. 1. 2010 s poslední aktualizací dne 20. 1. 2016, nejsou nastavena pravidla pro průběžnou kontrolu a hodnocení souladu dle požadavku kritéria 15a) standardů kvality.</p> <p>Průběžné hodnocení dle požadavku kritéria (soulad poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob) dle vyjádření zaměstnanců č. 3, 4, 6 neprovádějí.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4 a 6</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Popis realizace služby“, r. 2014</p> <p>„Popis realizace služby“, elektronická verze, bez datace</p> <p>„Domov Diakonie Čáslav (DZR) jeho poslání, cíle, zásady (principy) této sociální služby a okruh osob, kterým je tato služba určena“, platný od 1. 1. 2015</p> <p>„Zvyšování kvality služeb“, platný od 1. 1. 2010 s poslední aktualizací dne 20. 1. 2016</p> <p>Pozorování</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb</p> <p>Webové stránky poskytovatele: www.diakonie-stred.cz</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. a) ZSS

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>15a) Poskytovatel nemá nastaven systém průběžného hodnocení a kontroly souladu poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 3 body</p> <p>15 a) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nastavit a realizovat systém průběžného hodnocení a kontroly souladu poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 12. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. b) ZSS - Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS 	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. b) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.</p> <p>Informace o službě jsou v písemné podobě dostupné prostřednictvím letáku, webových stránek poskytovatele a registru poskytovatelů sociálních služeb.</p> <p>Zaměstnanec č. 4 popsal průběh a obsah informování zájemce o službu. Uvedl, že zájemci většinou kontaktují službu osobně za účasti další osoby, telefonicky, písemně nebo e-mailem. Zájemci je nabídnuta návštěva domova, aby se podíval, kde je sociální služba Domov se zvláštním režimem.</p> <p>K zajištění srozumitelnosti pro osoby se specifickými potřebami v komunikaci dále zaměstnanec uvedl, že při jednání vítají účast rodinných příslušníků zájemce. Doplnil, že při jednání přizpůsobuje tempo a hlasitost řeči potřebám zájemce, že může text předložit v alternativní podobě, případně zajistí tlumočnicka.</p> <p>3a) SQSS Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p> <p>Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu dokument „<i>Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“. Dokument obsahuje postupy při jednání se zájemcem od prvního kontaktu telefonického, prostřednictvím e-mailu nebo osobního, přes další fáze jednání. Dále dokument popisuje způsob jednání se zájemci se specifickými potřebami, s využitím alternativních forem – ústních, nebo pomocí piktogramů.</p> <p>Dokument stanovuje výčet informací, které je potřeba v průběhu jednání zájemci, případně zástupci sdělit, tj. zaměření služeb, otevírací doba, ceník.</p> <p>Zaměstnanec č. 4 uvedl, že při kontaktu po telefonu</p>	

odkazuje na informace uvedené na webu organizace a především na osobní jednání se sociální pracovnící domova. Zájemcům je navrhována návštěva zařízení, obvykle doporučena společně s rodinnými příslušníky, kteří mohou v případě nutnosti samotného zájemce zastoupit. Dále zaměstnanec uvedl, že předběžně zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny, poskytne informace o nabídce služeb Domova se zvláštním režimem, úhradách a pravidlech poskytování sociální služby – Domácím řádu. Součástí jednání se zájemcem je i předání formuláře „Žádost o poskytnutí sociální služby, Vyjádření lékaře k pobytu klienta v sociální službě“. Na základě podané žádosti je domluvena osobní schůzka v místě poskytování sociální služby. Praxe popsána zaměstnancem č. 4 je v souladu s předloženými pravidly.

3b) SQSS

Poskytovatel projednává 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;

Z předložených osobních složek klientů č. 1 – 7 Domova se zvláštním režimem bylo doloženo, že poskytovatel projednává požadavky, očekávání a osobní cíle se zájemcem, popř. zástupcem o poskytování sociální služby, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Poskytovatelem předložená písemná pravidla „Jednání se zájemcem o sociální službu“, stanovují povinnosti zaměstnance pověřeného kompetencí jednat se zájemcem o sociální službu.

Zaměstnanci č. 4 a 6 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedli, že při prvním kontaktu se zájemcem mapuje klientovy potřeby, potřebnou míru pomoci a podpory, zájem klienta zvládat nové dovednosti a zkušenosti, které povedou k osamostatnění klienta. Prvotní informace o klientovi se stávají podkladem pro sestavení individuálního plánu.

4b) SQSS

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru s inspekčním týmem popsal, jak je novým klientům vysvětlován obsah

	<p>a účel smlouvy. Zaměstnanec uvedl, že návrh smlouvy je novému klientovi předán již při jednání o poskytování sociální služby k pročtení domů. Následně při příchodu klienta do Domova může být smlouva podle případných požadavků klienta doplněna a před podpisem je znovu pročtena a jsou vysvětleny oblasti, které jsou klientovi, popř. zástupci nejasné. Při podpisu smlouvy je většinou přítomna další osoba, zástupce, případně opatrovník, jak bylo ověřeno z předložených smluv, svým podpisem stvrzuje smlouvu o poskytování sociální služby.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Dokumenty: <i>„Jednání se zájemcem o sociální službu“</i>, aktualizace 31. 10.2014 Formulář <i>„Žádost o poskytnutí sociální služby“</i> bez datace Příloha č. 1 <i>„Lékařský posudek o zdravotním stavu žadatele o poskytování služeb sociální péče“</i> bez datace www.diakonie-stred.cz</p> <p>Rozhovor se zaměstnanci č. 4 a 6 Osobní složky klientů č. 1 – 7 Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. b) ZSS
	Nebyly zjištěny nedostatky.	3a) 3 body 3b) 3 body 4b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Ochrana práv</p> <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a SQSS 	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. c) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby</p> <p>Pozorováním, rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 6, 7 a rozhovorem s respondentem č. 1 bylo zjištěno, že poskytovatel vytváří podmínky pro naplňování lidských i občanských práv osob. Jeden z důkazů o naplnění výše uvedené zákonné povinnosti:</p> <p>Zaměstnanec č. 4 popsal v rozhovoru situaci, kterou se v současné době zabývají a je i důkazem ohledně vytváření podmínek podle § 88 písm. c) ZSS. U klienta, jehož rodiče nežijí spolu a opatrovníkem je ustanovena matka, zaměstnanci vyzorovali, že je s otcem rád a chce k němu jezdit. Komunikace mezi rodiči nefunguje, respektive otec nedodrжуje harmonogram, ve kterém je stanoveno, kdy syn pojedě k němu. Poskytovatel v současné době umožňuje klientu pobyty u otce podle jeho časových možností, protože vidí, že klient je u otce rád. Současně poskytovatel usiluje o dohodu mezi opatrovníkem a otcem klienta (=matkou a otcem).</p> <p>1b) SQSS Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;</p> <p>Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že se snaží dávat klienty k sobě, a to i s klienty týdenního stacionáře tak, „aby mohli žít podle svých zájmů – mohli jít do města nebo kdo chce do lesa, kde se může vykřičet“ apod. Dále uvedl, že klienti si mohou vybírat obědy ze dvou jídel. Pokud klient „jídlo nechce, tak mu ho nenutíme, dali bychom mu náhradní jídlo, máme tady vždy alespoň pečivo (rohlík s máslem).“</p> <p>Vchod z chodby do prostor DZR je řešen koulí na vstupních dveřích. Pokud by zaměstnanci zjistili, že některý z klientů chce odejít, „snažili by se zjistit, proč chce odejít (např. odešel jeho oblíbený pracovník)</p>	

a podle toho s klientem dál pracovat – vysvětlit, odvést jeho pozornost případně v plném počtu pracovníků dojit s klientem tam, kam chce“, uvedl v rozhovoru zaměstnanec č. 7. V průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že klienti denně byli individuálně v doprovodu zaměstnanců ve městě.

Příkladem dobré praxe je i respektování volby klientů, když na dvou klientech vyzorovali, že nechtějí být sami na pokoji, tak jim vyšli vstříc. V domově je tak pouze jediný dvoulůžkový pokoj. Slovy zaměstnance č. 4: *„Nebylo to o tom, že chtějí být právě spolu, ale o tom, že nechtějí být sami na pokoji. Ted' jsou spokojeni.“*

1d) SQSS

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Poskytovatel vydává občasník „Modrý džem“, kde zveřejňuje neformální informace na nějaké aktuální téma nebo o připravovaných akcích. Například informace o nové službě, kdo je sociální pracovník a kdo pracovník v sociálních službách.

Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že se setkal s tím, že *„Drogerie Dm chtěla uspořádat akci pro naši organizaci. Jakmile manažeři zjistili, že jsme církevní organizace, tak to zamítli a žádná akce nebyla.“*

Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru popsal, že předchozí paní ředitelka měla velký talent na propojování veřejnosti s naší organizací. Například *„Je diakonický ples. Já odcházím domů a naši klienti tam ještě paří. Integrace se v Čáslavi vede. Na našem prostranství pořádá město akce, například koncerty. Diakonie pořádá Vítání léta. Prostory zapůjčujeme i hudební škole Yamaha. Žáci zde měli koncert, přitáhli lidi. Kavárna v prostorách zahrady je letos otevřena z důvodu rekonstrukce přilehlých ulic pouze při akcích. Letos zde budou 4 svatby (pozn. v prostorách organizace).“*

Zaměstnanec č. 7 uvedl, že se s předsudky *„prakticky nesetkal“*.

Důkazem o respektující a nestigmatizující komunikaci

s klienty jsou i slova zaměstnance č. 4: „Řeknu i M., já vím, já jsem to spletla“ a on to vstřebá, pak třeba přijde a řekne „promiň“.“

2 a) SQSS

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Poskytovatel předložil dokument s názvem „*Metodika: Vymezení oblastí možného porušení práv a svobod*“, s platností od 1. 1. 2010 a poslední aktualizace byla provedena 20. 5. 2014. V tomto dokumentu poskytovatel uvádí, co dokument popisuje „a) *oblastí možného porušení práv klientů; b) pravidla pro předcházení porušení práv; c) pravidla pro řešení porušení práv klientů*“. Dále stanovuje, že všichni zaměstnanci jsou odpovědní za dodržování této směrnice a za „*sledování toho, zda nedochází k porušování práv osob klientů*“.

Následuje odstavec s názvem „*Základní ustanovení pro předcházení porušování práv*“, kde poskytovatel deklarativně uvádí, např. „*člověk není znevýhodněn z důvodu svého přesvědčení, náboženského vyznání, národnosti, sexuální orientace, pohlaví, majetku či jiného postavení*“; „*jednotlivé pracovní postupy (manuály) jsou psány tak, aby předcházely porušování základních lidských práv*“.

V dokumentu je stanoveno deset oblastí možného porušení práv:

1. Omezování klienta v jeho základních právech
2. Právo informovaného a svobodného rozhodnutí
3. Právo na soukromí
4. Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
5. Právo na řádnou mzdu
6. Právo na lidskou důstojnost
7. Právo na osobní čest a ochranu jména
8. Právo na majetek /právo vlastnit majetek
9. Práva na listovní a telefonní tajemství
10. Právo na svobodný projev myšlení, náboženského vyznání

V každé oblasti jsou uvedeny konkrétní situace a „*pravidla pro předcházení těmto situacím*“. U oblastí práv – „*právo informovaného a svobodného rozhodnutí, právo na soukromí, právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a právo na svobodný projev*

myšlení, náboženského vyznání". Na konci popisovaných oblastí doplněn odstavec: „*Právo nelze zcela naplnit v těchto mimořádných situacích*“, kde poskytovatel uvádí buď etické otázky vztahující se k naplnění práva a nebo konkrétní situace, kdy je možné právo omezit, např.: při oznamovací povinnosti, rozhodnutí podléhající výkonu opatrovníka, vnitřními pravidly, např. „*V Domácím řádu služby jsou jasně vymezená pravidla, za jakých smí pracovníci kontrolovat osobní věci klienta. Je to zejména v případě, že klient přes opakované upozornění neodstraní ze skříně a jiných osobních prostor zápach (zkažené potraviny apod.) nebo moly apod. Tím totiž klient omezuje a narušuje soužití s ostatními klienty, nebo může poškodit i své zdraví, často z důvodu, že nemá na tuto situaci náhled. Dále je možné osobní věci kontrolovat jen na základě písemného rozhodnutí soudu či jiné oprávněné osoby nebo v případě odvracení akutního nebezpečí – požár, povodeň*“.

Ve výše uvedeném dokumentu jsou u některých situací uvedeny odkazy na další vnitřní předpisy služby, které jsou barevně zvýrazněné, např. „*Pracovník necitlivě vstupuje za klientem na WC - Předcházení této situace je popsáno v pracovním postupu dopomoci při použití WC*“.

V průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že poskytovatel postupuje v souladu s výše popsányými pravidly. Například je v souladu s druhou oblastí – „*Právo informovaného a svobodného rozhodnutí*“, když poskytovatel respektuje přání klienta být u otce i v době, než se rodiče (otec s matkou, která je ustanovena opatrovnící) dohodnou na pravidelném systému. Soulad s oblastí č. 3 „*Právo na soukromí*“ popsal v rozhovoru zaměstnanec č. 7 když uvedl, že možnost zamykání pokojů využívá pouze klient č. 2, pokud odchází mimo domov. Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že si zaměstnanci všímají, pokud chce klient vstupovat do pokoje jiného klienta a narušovat jeho soukromí – „*z pozorování lze pochopit, jak to u toho klienta bude probíhat*“. Když o tom zaměstnanec ví, snaží se odvrátit pozornost klienta jiným směrem.

Při prohlídce domova byla zaznamenána dobrá praxe poskytovatele: Jeden z klientů využil situaci příchodu inspekčního týmu a opustil prostory společenské místnosti. Zaměstnanec č. 4 s respektem ke klientovi mu ponechal volnost pohybu, sledoval vítání klienta

s inspekčním týmem (dále IT) a poté se klient s celou skupinou IT a zaměstnance vrátil do společenské místnosti. Obdobně popsal situaci zaměstnanec č. 7, který v rozhovoru uvedl, že pokud chce klient z budovy odejít, zaměstnanec se snaží zjistit, proč chce odejít a následně podle toho reagovat.

Příkladem dobré praxe je i způsob přemýšlení zaměstnanců např. o respektování volného pohybu klientů v rámci domova, konkrétně jejich vstup do kanceláře. Dle zaměstnance č. 7 na poradě diskutují o hranici – kdy klientům umožnit vstup do kanceláře a kdy ne. *„Snažíme se předložit a obhájit důkazy pro toto téma“.*

V dokumentu *„Metodika: Vymezení oblastí možného porušení práv a svobod“* v kapitole *„Postup řešení porušení práv klientů“* poskytovatel stanovuje, že klientovi je v případě porušení práva vždy předána omluva – písemně, nebo ústně, že nadřízený zaměstnanec zjišťuje, zda se jednalo o porušení práv úmyslné či neúmyslné, co následuje při neúmyslném porušení práva. Také poskytovatel deklaruje, že *„Případy, ve kterých jsou omezována práva z provozních důvodů, jsou sepsána formou řádu služby, se kterým je klient a jeho rodinní příslušníci seznámeni. Jde např. o zákaz kouření a požívání alkoholu v prostorách budovy, kdy je budova uzamčena a že klient nemůže kdykoliv přijít apod.“.* Pokud se jedná o porušení práva úmyslně, klasifikuje to poskytovatel jako porušení pracovní kázně *„a je řešen dle Zákoníku práce a dle pracovního řádu (napomenutí až rozvázání pracovního poměru).“* V jakých případech obdrží zaměstnanec napomenutí, nebo kdy s ním bude rozvázán pracovní poměr, ani výčet toho, co považuje poskytovatel za zvlášť hrubé porušení, v dokumentu specifikováno není.

V pátém bodě kapitoly *„Základní ustanovení pro předcházení porušování práv“* je uvedena instrukce pro práci s cílovou skupinou dětí, které nespádají do definovaného okruhu osob poskytovatelem: *„Děti přicházející do služby v doprovodu rodičů mají stejná práva jako jejich vrstevníci. Za porušování práv se nepovažuje rozhodování rodičů za nezletilé děti, pravomoci jejich rodičovských práv a zodpovědnosti“.* V domově se zvláštním režimem poskytovatele však neposkytují služby dětem, ani nejsou v definovaném okruhu osob.

V oblasti *“právo na soukromí”* je uvedeno,

že *“v organizaci není prostor k nerušenému přijetí a průběhu návštěvy klienta”*, a v předcházení situaci porušení práva je uvedeno: *„Předcházení této situace se děje především tím, že pracovní tým usiluje zařídit v budově takové prostory, kde by klienti mohli nerušeně přijímat své návštěvy. Ve vnitřních pravidlech (řádu) služby jsou pravidla návštěv popsána a zveřejněna.“* Pozorováním bylo zjištěno, že na oddělení jsou kromě jednoho dvoulůžkového pokoje samé jednolůžkové. V případě návštěvy mají klienti možnost soukromí na pokojích.

V oblasti práva na osobní svobodu a svobodu pohybu je uvedeno nedokončené pravidlo předcházení situaci *„klient nemá možnost svobodného odchodu z budovy či prostor, kde se služba poskytuje“*: *„Této situaci se předchází tím, že pracovníci při supervizích nebo poradách řeší sporné otázky svobodného pohybu osob ... pracovníci nesmí klienta v budově držet násilím, žádné oddělení nesmí být zcela uzavřené.“* Dále je červeným písmem uvedeno *„Zde popsat, jak se zamyká či nezamyká v Domově“*.

V sedmé oblasti - právo na osobní čest a ochranu jména je uvedena situace *„poskytovatel zveřejňuje fotografie, video, audio nahrávky s klientem bez jeho souhlasu (fotografie na internetových stránkách, v letácích, zmiňování jména klienta v tiskových zprávách atp.)“*. Jako pravidlo předcházení této situaci je uvedeno: *„Této situaci se předchází tak, že pracovníci vždy předem informují klienta o svém záměru zveřejnit fotografii, video, audio nahrávku či jméno klienta ve veřejně přístupných zdrojích (internet, noviny, výroční zpráva atp.). Vždy si vyžádají klientův písemný souhlas se zveřejněním fotografií či jména ke konkrétnímu účelu.“* V rámci šetření v místě pozorováním a rozhovorem se zaměstnancem č. 4 bylo zjištěno, že poskytovatel nezajišťuje souhlas ke konkrétním fotografiím, které zveřejňuje, ale pracuje se souhlasem, který každý rok zveřejňují. Na nástěnkách v prostoru budovy byly zveřejněné fotografie, které působí příjemným, důstojným a respektujícím dojmem a nevedou ke stigmatizaci klientů.

2b) SQSS

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel

pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Poskytovatel předložil dokument s názvem „*Metodika: Ochrana práv osob – střety zájmů*“, s platností od 1. 1. 2010. Datum aktualizace neuveden. V tomto dokumentu poskytovatel uvádí, co dokument popisuje: „a) oblasti možných střetů zájmů; b) pravidla pro řešení těchto situací“, dále také z jakých dokumentů, především zákonů vychází.

Dále stanovuje, že „*všichni pracovníci*“ jsou odpovědni za dodržování této směrnice a za „*sledování toho, zda nedochází k novým střetovým situacím*“.

Střetové situace jsou rozděleny do několika oblastí:

- „*Doba poskytování služby*“
- „*Obsah poskytované služby*“
- „*Vztahy pracovník – klient*“
- „*Vztah-pracovník – klient*“
- „*Neutralita pracovníka*“
- „*Dietní, léčebný režim, podávání léků*“
- „*Průběh/schéma dne*“
- „*Výběr jídla*“
- „*Finanční zvýhodňování/znevýhodňování*“
- „*Kritéria efektivity organizace*“.

Ve výše uvedeném dokumentu je v odstavci s názvem „*Obecná ustanovení*“ zakotveno: „*V případě, že nastanou nové střetové situace, pracovní tým je i s postupem řešení, přidají do tohoto dokumentu.*“ V průběhu rozhovoru se zaměstnanci č. 4 a č. 7. bylo zjištěno, že si zaměstnanci uvědomují další situaci střetu zájmů - a to soužití klientů domova se zvláštním režimem a klientů týdenního stacionáře ve společných prostorách, včetně negativního vlivu odjezdu klientů týdenního stacionáře domů na klienty DZR, kteří v domově zůstávají, a problematických situací z důvodu věku klientů (v týdenním stacionáři jsou klienti mladší 18 let). Ode dne platnosti tohoto dokumentu však nebyl vyznačen žádný datum aktualizace.

V oblasti „*Vztahy pracovník – klient*“ je uvedena situace, kdy „*klient žádá o jiného klíčového pracovníka, než který byl stanoven na začátku služby a organizace ho z provozních důvodů nemůže zajistit*“. Řešení této situace neupravuje postup právě pro situaci, kdy to poskytovatel nemůže zajistit z provozních důvodů. Je zaměřen pouze na posouzení poskytovatelem, zda žádosti vyhoví.

Situace, jako například „*pracovník výhodně kupuje od klienta nebo prodává klientům*“, by měly být

ošetřeny v jiných vnitřních pravidlech, týkajících se chování zaměstnanců ve službě. Jejich případné porušení pak je porušením pracovní kázně, vnitřních předpisů zaměstnancem a nejedná se o střet zájmů. V druhé oblasti možných střetů zájmů „Obsah poskytované služby“ v řešení poskytovatel popisuje situaci „klient vyžaduje odborné informace nebo úkon, který není služba schopna poskytnout – např. zdravotní úkony“. Popis řešení této situace je v souladu se zákonnými možnostmi neuzavřít se zájemcem o službu smlouvu o poskytování služby. Nejedná se tedy o situaci možného střetu zájmů.

13a) SQSS

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

Poskytovatel v dokumentu „Popis realizace služby“ uvádí informace o materiálních, technických a hygienických podmínkách ve službě. Tento popis plně odpovídá realitě: „Domov Diakonie Čáslav se nachází v budově bývalého učitelského ústavu, což je 4 patrová budova v centru Čáslavi nedaleko náměstí. Diakonie ČCE – středisko v Čáslavi je majitelem této budovy a poskytuje zde komplex sociálních služeb převážně pro lidi s mentálním a kombinovaným postižením. Vnitřní prostory této budovy byly zrekonstruovány.

Domov Diakonie Čáslav je umístěn spolu s týdenním stacionářem ve 2. patře této budovy. Kromě jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů se na tomto patře nachází kuchyňka s jídelnou, obývací pokoj, společenská místnost a zázemí pro zaměstnance. Dále se zde nacházejí bezbariérové WC a koupelny, 2 koupelny se sprchovacím koutem a s toaletou, 1 koupelna s vanou a 1 koupelna s masážní vanou a toaleta pro zaměstnance. Jde o plochu cca 650 m².

Pokoje jsou standardně vybaveny jednou či dvěma postelemi, skříní, poličkami, psacím stolem, židlí a osvětlením. Uživatelé si však mohou po dohodě s poskytovatelem přinést vlastní nábytek a další vybavení či výzdobu, např. obrázky, nástěnky apod. V některých pokojích je i umyvadlo. Ostatní prostory jsou vybaveny základním nábytkem dle jejich využití.“

Příkladem dobré praxe volby a zajištění vybavení vzhledem k cílové skupině a potřebám klientů jsou prostory sociální služby vybaveny nábytkem, který má zakulacené rohy i hrany. Výzdoba pokojů je řešena

	<p>v souladu s potřebami a zájmy klientů a současně tak, aby byla zajištěna jejich bezpečnost. V jednom pokoji je nad poličkou namalovaná květina. Zaměstnanec č. 1 k tomu uvedl, že klient – obyvatel toho pokoje nemůže mít skutečný květináč s květinou na pokoji z důvodu bezpečnosti, tak to vyřešili takto. Jiný klient opakovaně strhnul lampičku u zrcadla. Současně světlo u zrcadla potřebuje. Poskytovatel situaci vyřešil tak, že lampičku odstranil z dosahu klienta, ale instaloval klasický vypínač klientovi na dosah.</p> <p>V jedné z koupelen je sprchové lehátko, které je potřeba při koupání jednoho klienta. Zvedák do vany v současné době nevyužívají, neboť klienti pro vstup do vany využívají schůdky. Dříve zvedák využíval jeden klient.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 4, 5, 7 Rozhovor s respondentem č. 1</p> <p>Dokumenty „<i>Metodika: Vymezení oblastí možného porušení práv a svobod</i>“, s platností od 1. 1. 2010 a poslední aktualizace 20. 5. 2014. „<i>Metodika: Ochrana práv osob – střety zájmů</i>“, s platností od 1. 1. 2010. Datum aktualizace neuveden. „<i>Popis realizace služby</i>“, elektronická verze, bez datace „<i>Modrý džem</i>“, občasník vydávaný poskytovatelem</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: §88 písm. c) ZSS
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky v kritériích:</p> <p>1b), 1d), 13a) Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>2a) V předložených pravidlech na ochranu práv osob uvádí poskytovatel i situace, které se nevztahují na definovanou cílovou skupinu, v některých případech nepostupuje podle předložených pravidel. Pravidla nespécifikují, v jakých případech obdrží zaměstnanec napomenutí, nebo kdy s ním bude rozvázn pracovní poměr, pokud k porušení práva klienta dojde. Pravidla nespécifikují výčet toho, co poskytovatel považuje</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 1b) 3 body 1d) 3 body 13a) 3 body</p> <p>2a) 1 bod</p>

	<p>za zvlášť hrubé porušenie práv klientů.</p> <p>2b) Poskytovatel mezi situacemi možného střetu zájmu uvádí i situace, které jimi nejsou, případně v popisu řešení situace nezohledňuje popsanou situaci. Pravidla nejsou aktualizována dle pravidel, která v dokumentu poskytovatel stanovil.</p>	2b) 2 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. d) ZSS - Kritérium 1c) SQSS 	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p> <p>Poskytovatel předložil v elektronické podobě dokumenty standard č. 1 až 15. Tyto dokumenty zpracovávají oblasti zákonem vymezených okruhů standardů kvality. Všichni klienti mají ustanoveného opatrovníka, jenž smlouvu podepisuje, z toho důvodu nemají vypracována vnitřní pravidla v alternativní formě. Pokud by měl do zařízení nastoupit klient, který by byl schopen si smlouvu i přečíst, tak by se zaměřili na vysvětlování ústní formou.</p> <p>Zpracovaná pravidla ve svém rozsahu komplexně pokrývají potřeby poskytované sociální služby domova se zvláštním režimem. Pravidla jsou vhodně zpracována pro zajištění poskytované služby, s respektem k oprávněným zájmům klientů. Zaměstnanci č. 3 a 4 během rozhovoru sdělili, že metodiky jsou a nadále budou průběžně aktualizovány. Klienti při podpisu smlouvy dostávají jako přílohu „<i>Domácí řád Domova se zvláštním režimem Diakonie ČCE – střediska v Čáslavi</i>“, v němž jsou ve zkratce popsány veškeré povinnosti a standardy služby, jenž jsou rozpracovány do jednotlivých metodických pokynů a pracovních postupů. „<i>Domácí řád Domova se zvláštním režimem Diakonie ČCE – střediska v Čáslavi</i>“ má dvě přílohy, příloha č. 1 „<i>Práva povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků</i>“ a příloha č. 2 „<i>Kontakty na pracovníky služby a další instituce</i>“.</p> <p>1c) SQSS Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;</p> <p>Poskytovatel doložil v elektronické podobě pracovní postupy pro přímou práci a pracovní postupy pro sociální pracovníky. Vypracovaná pravidla plně zaručují řádný průběh poskytování sociální služby</p>	

	Během rozhovorů se zaměstnanci č. 3, 4, 6 a 7 bylo ověřeno, že dle nich postupují.	
Podklady kontrolního zjištění	Dokumenty: „Domácí řád domova se zvláštním režimem Diakonie ČCE – střediska v Čáslavi“ (vnitřní pravidla platná od 1. 7. 2014) Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 6 a 7 Standard č. 1 – 15 „Pracovní postupy pro přímou práci“ „Pracovní postupy“	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. d)
	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: 1c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b) SQSS 	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§88 písm. e) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p> <p>Poskytovatel předložil dva dokumenty, ve kterých jsou zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Dokument standard č 7 „<i>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</i>“ upravuje možnost uživatelů podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, formou jakou mohou být podněty podávány a na koho je možné se obracet. V dokumentu je dále uvedena možnost vyjádření nespokojenosti uživatele prostřednictvím svého zástupce, forma podávání stížnosti, je zde i lhůta pro vyřízení stížnosti a kdo bude stížnost prošetřovat. Tento dokument obsahuje ve srozumitelné formě i možnost podat si stížnost prostřednictvím svého zástupce.</p> <p>7b) SQSS Poskytovatel informuje osoby 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; s těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel informuje osoby o podání a řešení stížnosti ve vnitřním pravidle „<i>Domácí řád Domova se zvláštním režimem</i>“, kde jsou v „<i>čl. 17 Stížnosti na kvalitu služby</i>“ se kterými je každý uživatel služby a zaměstnanec srozuměn, mimo to je volně k nahlédnutí na nástěnce pro danou sociální službu. V přízemí Domova se zvláštním režimem je umístěna schránka pro anonymní podání podnětu, připomínky či stížnosti, případně pochvaly. Schránka je vybírána pověřeným zaměstnancem a společně se svědkem, a to vždy 1x do týdne.</p> <p>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že uživatelé služby mohou svůj podnět či připomínku sdělit ústně nebo písemně každému zaměstnanci, který jej přednese odpovědnému zaměstnanci.</p>	

	<p>O způsobu vyřízení podnětu či stížnosti rozhoduje vedoucí služeb nebo správní rada střediska. Stížnost je řešena do lhůty 28 dnů od podání. Stížnost je vyřizována písemnou formou stěžovateli. O vyřešení anonymní stížnosti je proveden zápis, který je zveřejněn na veřejně dostupných místech – nástěnkách a webových stránkách sociální služby. Dále vedoucí pracovník informuje klienty srozumitelnou formou při společných setkáních.</p> <p>V případě nespokojenosti s vyřízením podnětu či stížnosti poskytovatel klienty či případně zástupce informuje o možnosti podat si odvolání k nadřízenému nebo nezávislému orgánu (ústředí Diakonie ČCE, Městský úřad Čáslav, MPSV, Veřejný ochránce práv).</p> <p>Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl, že si podal jeden ze zaměstnanců písemný podnět, který se týkal oblasti zaměstnanosti, dále zaslal doporučení na Krajský úřad Středočeského kraje a na Úřad práce. Uvedl, že pokud by podnět nebo stížnost souvisela se sociální službou, tuto situaci by řešili neodkladně.</p> <p>Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že dosud ústní nebo písemný podnět osobně nepřijímal, v případě nastalé situace by případně stěžovatele odkázal na sociálního pracovníka, pokud by tato situace nastala o víkendu, kdy sociální pracovník není přítomen, zjistil by závažnost stížnosti a podnět by předal sociální pracovníci.</p> <p>Zaměstnanec dodal, že s postupy jsou seznámeni na poradách, postupy snad někde podepisovali, prokazatelně s postupy byli seznámeni ústně.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Dokumenty:</p> <p>„Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“, aktualizace 30. 9.2014</p> <p>„Domácí řád Domova se zvláštním režimem“, vnitřní pravidla platná od 1. 7. 2014</p> <p>„Kniha pro podávání stížností, námětů a připomínek“</p> <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4 a 7</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. e) ZSS

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: 7b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS 	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.</p> <p>Poskytovatel pro individuální plánování průběhu poskytování sociální služby, včetně hodnocení, využívá formuláře zpracované v elektronické podobě. „<i>Individuální dokumentace (individuální plán)</i>“ klientů se skládá z několika listů xls souboru s názvy: „<i>Úvodní strana, „Monitoring, Plán podpory, Plán spolupráce, Rizika, Komunikace, Vyhodnocení</i>“.</p> <p>Písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby provádí poskytovatel dvojím způsobem. Jednak zaznamenávají aktuální informace, změny apod. chronologicky do složky: „<i>Domov se zvláštním režimem, Přehled aktivit a činností, 2016</i>“. Každý list pro jednotlivé dny je strukturován – datum, přítomni, nepřítomni, příjezdy, odjezdy, hlášení služby – ráno, odpoledne, noc, mimořádné události, poznámky. Kolonky jsou vyplňovány, nebo zůstanou volné, podle aktuální situace. Například ze dne 15. 2.: přítomni – všichni klienti; Hlášení služby – ráno: „<i>vstávání, hygiena, snídaně, léky, odchody do školy a denního centra, výlet autem – Ráby, procházka pod Kunětickou horou; Hlášení služby odpoledne: oběd, polední klid, činnost na domově, příprava svačiny pudinku s ovocem, muzikoterapie, zahrada, velká hygiena; Mimořádné události: klient při sprchování uklouzl rozrazil si obočí, ošetřeno dezinfekcí a tekutým obvazem</i>“. Vpravo vedle záznamů je podpis zaměstnance, který záznam provedl.</p> <p>Dále jsou individuální záznamy prováděny do sešitů jednotlivých klientů. Například záznamy ze sešitu respondenta č. 1: Noc ze 16. 3. na 17. 3. 2016: „<i>Klient vyšel z pokoje o půlnoci. Byl velice nervózní,</i></p>	

vyžadoval prášek na spaní. Dostal šťávu jako placebo. Ve 3 vzhůru. Neustále se ptal na jeho obvyklé otázky. Vstal v 5 hodin.“ 17. – 18. 3. 2016: „Po oba dny byl klient dopoledne ve škole, po škole příprava svačiny na druhý den a procházka po městě. Pátek večer velká hygiena.“

4c) SQSS

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Poskytovatel sjednává při uzavírání smlouvy osobní cíl. Osobní cíle uživatelů č. 1 – 4 jsou do smlouvy vepsány ručně a jejich formulace je podobná. Například: „Zajištění péče o ... v době, kdy o něj nemůže pečovat rodina, i s ohledem na to, aby se ... postupně osamostatnil.“ nebo „Možnost osamostatnění se s tím, že je o syna postaráno i do budoucnosti nebo v případě nemoci rodičů, či s ohledem na jejich zaměstnání a věk.“ nebo „zajištění péče a ubytování z důvodu zaměstnanosti rodičů, osamostatnění se.“

Ve smlouvě sjednaný „rozsah poskytování sociální služby“ je u klientů č. 1 – 4 shodný – taxativní výčet základních činností s odkazy u ubytování a stravy na další články smlouvy, konkrétně 4 a 5. Úkony péče jsou dle tohoto bodu specifikované v „Ceníku, který je přílohou smlouvy“. V článku 4 Smlouvy, je specifikován pokoj číslem a rozlohou. V článku 5 smlouvy je u klientů č. 1 – 4 uveden výčet jídel „snídaně, dopolední svačina – přesnídávka, oběd, odpolední svačina, večeře“.

Poskytovatel zjišťuje informace důležité pro nastavení rozsahu a průběhu s ohledem na možnosti a schopnosti klienta, které zaznamenává do dokumentů „Anamnestický dotazník“ a list z „Individuální dokumentace“ s názvem „Monitoring“.

V „Anamnestickém dotazníku“ jsou zaznamenávány informace o:

- Moje charakteristika

- Popis mého dosavadního způsobu života – důležité mezníky mého života
- Popis mého běžného dne – kdy nejčastěji vstávám, čemu se přes den věnuji, kdy chodím spát apod.
- Komunikace – jak komunikuji se svým okolím, jak projevuji spokojenost, nespokojenost
- Zájmy – co nejraději dělám, moje oblíbená činnost
- Činnost, která mě uklidní, dostane do pohody

	<ul style="list-style-type: none"> - Rituály, co musím dělat, abych se cítil dobře - Popis neoblíbených činností, co nedělám rád - Co u mě vyvolává špatnou náladu, co mě může vyvést z rovnováhy, vyvolat neklid, vztek apod. - Jak se moje nedobrá nálada projevuje - Co a koho mám rád <ul style="list-style-type: none"> - věci, které mám rád, chci je mít kolem sebe - moje ne/oblíbené oblečení - moje ne/oblíbené jídlo - Náboženská příslušnost - Moje rodina a přátelé <ul style="list-style-type: none"> - rodinní příslušníci a kamarádi - jaké udržuji společenské styky – navštěvuji kamarády, píšu si s nimi dopisy, maily, chodím do knihovny - jak zvládám cestování hromadnými prostředky - jak zvládám společnost cizích lidí - jak zvládám navštěvování veřejných míst, např. pošta, obchod apod. - další důležité informace o mě, o kterých chci, aby o nich pracovníci služby věděli“ - Stránka, na které jsou popsána rizika - Zdravotní stav - Povinné údaje – jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefon, email, kontaktní osoba, zbavení/omezení svéprávnosti, opatrovník, ošetřující praktický lékař, odborný lékař, přiznaný příspěvek na péči.“ <p>V „<i>Monitoringu</i>“ jsou zaznamenány informace o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hygieně, stravování, oblékání, úklid, nakupování, hospodaření, pohyb, jednání s úřady a jinými institucemi, lékaři – formou vyznačení odpovídajících kategorií – zvládám sám – zvládám s pomocí – nezvládám, případně mohou být doplněny v kolonce „další důležité informace“. - popisným způsobem jsou zpracovány informace o tom „Jakou pomoc potřebuji ráno, během vstávání, při snídani, vypravování do školy, centra apod., Jakou potřebuji pomoc během dne, během oběda, při večeři, večerní hygieně, v noci.“ Například „Většinou usínám u pohádky, kterou si pouštím na rádiu.“, nebo „Někdy se nechám přemlouvat, než se usadím k obědu. Někdy toho hodně namluvím, než začnu jíst a vyžaduji pozornost ostatních.“ <p>5b) SQSS Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby; Poskytovatel mapuje možnosti klientů a záznamy</p>	
--	---	--

o tom provádí do formulářů v elektronické podobě, které jsou součástí „*Individuální dokumentace*“ klientů na listech „*Anamnéza*“, „*Monitoring*“, „*Plán podpory*“, „*Plán spolupráce*“, „*Rizika*“, „*Komunikace*“. V listu „*Monitoring*“ pokud je označeno „*zvládám s pomocí*“, „*nezvládám*“, není zde tato pomoc specifikována. List „*Plán podpory*“ obsahuje stanovený „*Hlavní cíl spolupráce dohodnutý mezi uživatelem a službou*“ – „*Zajištění péče a ubytování z důvodu zaměstnanosti rodičů, osamostatnění se.*“. Dále monitoruje „*dohodnutý způsob spolupráce*“ – zda chce využívat fakultativní služby, jak chce být ubytovaný (jednolůžkový, nebo dvoulůžkový pokoj, jakých aktivit se chce účastnit, popis běžného denního programu („*co dělám nebo co chci obvykle dělat*“), běžné aktivity v jednotlivých dnech v týdnu atd. Například v oblasti hygieny má klient č. 2 uvedeno: „*mytí rukou – potřebuji připomínat; domluvená podpora a pomoc - Ruce si myji nerad, musí mě hodně přemlouvat, někdy si je neumyji.*“; „*koupání/sprchování – zvládám s pomocí; domluvená podpora a pomoc - Koupání nemám moc rád, ale vím, že je to potřeba.*“

Na listech s názvem „*Plán spolupráce*“ jsou stanoveny konkrétní „*Cíle, Popis výchozí situace, Kroky k uskutečnění cíle, Jak poznáme, že se nám plnění cíle daří - kritéria úspěšnosti, Překážky, obavy, rizika, Vyhodnocení – co se povedlo a co se nepovedlo.*“

Součástí „*Individuální dokumentace*“ jsou popsány „*rizikové situace*“. Každá situace je zpracovaná na samostatném listu xls souboru. Obsahuje popisy:

- „*Popis rizikové situace - jak vzniká, co uživateli nebo někomu jinému hrozí*“

- „*Předcházení rizikové situace - co dělat, aby riziková situace nenastala*“

- „*Řešení rizikové situace - když situace nastane, co má pracovník a uživatel dělat*“

- „*Popis nácviku zvládnutí rizikové situace uživatelem (je-li to možné)*“ U klienta č. 2, který má pojmenované čtyři rizikové situace, není u žádné popis nácviku zpracován.

V průběhu šetření v místě byla zjištěna dobrá praxe individuální podpory klientů, která není v individuálním plánování obsažena a přitom významným způsobem podporuje klienty v sociálním začleňování. Například:

- Klient č. 2 rád fotí, měl i výstavu fotografií. V „*Individuální dokumentaci*“ se s touto skutečností nepracuje, obsahuje pouze záznam, že má rád u sebe foťák.

Zaměstnanec č. 4 popsal, že s klientem č.1 již dlouho

nacvičují podání ruky při setkání s cizími osobami místo aby se na ně „vrhal“. Tuto dovednost klient prokázal, když se přišel na chodbu přivítat s inspekčním týmem. Tento dlouhodobý nácvik „*Individuální dokumentace*“ klienta není popsán.

Klient č. 5 si mimovolně zraňuje jazyk. Zaměstnanci ve spolupráci s opatrovníkem hledali způsob, jakou nabídnout klientovi pomůcku, aby si nezraňoval jazyk a při procházkách to bylo důstojné.

5c) SQSS

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Poskytovatel provádí záznamy o hodnocení stanovených cílů v „*Individuální dokumentaci*“ na listech s názvy Plán spolupráce a Vyhodnocení. Hodnocení se věcně vztahuje k definovanému cíli.

8a) SQSS

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoby mohla takové služby využívat.

Pozorování v průběhu šetření v místě bylo zjištěno, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale je běžnou praxí, že klienty doprovází individuálně do města.

Zjištění z pozorování potvrdil v rozhovoru i zaměstnanec č. 7, který uvedl, že raději chodí do města s jedním klientem, protože dva by hůře zvládal.

8b) SQSS

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických osob podle jejích individuálně určených potřeb.

Poskytovatel běžně zprostředkovává klientům služby odborných lékařů, kam je i doprovází. Například pokud lékař psychiatr nemůže přijít do zařízení, zaměstnanci doprovází klienty k lékaři. V sešitě respondenta č. 1 jsou prováděny záznamy o zajištění opravy a vyzvednutí brýlí.

8c) SQSS

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

Poskytovatel podporuje klienty v kontaktech s přirozeným prostředím, s rodinou – klienti jezdí domů k rodičům.

Současně poskytovatel podporuje setkávání se klientů s občany města na různých akcích, například v době šetření v místě byla v přízemí budovy, kde je Domov se zvláštním režimem instalována výstava šperků, kterou si přicházeli prohlédnout lidé z města. Nebo na jednom z plesů pořádaných ve městě. Zaměstnanec č. 6 uvedl „*Já odcházím z plesu domů a naši klienti ještě paří.*“.

O zachovávání neutrálního postoje zaměstnanců a současně podpoře kontaktu klientů s rodinou svědčí i situace popsána zaměstnancem č. 4 ohledně klienta č. 2. Klient chce navštěvovat i otce, který nežije společně s matkou, která je ustanovena opatrovnící klienta. Matka udělala rozpis, který otec nedodržuje. Poskytovatel podporuje oba rodiče, aby došli dohody, kterou budou naplňovat.

9a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 ZSS; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

Poskytovatel předložil dokument s názvem „*Organizační schéma pro Domov Diakonie Čáslav (DZR)*“, kde jsou uvedeny pracovní pozice a schematicky znázorněna jejich hierarchie.

V dokumentu s názvem „*Jmenný seznam zaměstnanců s úvazky v jednotlivých službách k 31. 12. 2015*“ je uveden výčet všech pracovních pozic služby DZR se jmény pracovníků a velikostí úvazků. Dle dokumentu k 31.12.2015 poskytovatel zaměstnává šest pracovníků v sociálních službách, tj. 6,0 úvazku a tři pomocné pracovníky v sociálních službách, tj. 3 x 0,4 úvazku.

V dokumentu „*Popis pracovních míst*“ jsou stanoveny konkrétně k jednotlivým pracovním pozicím požadavky na „*odborné vzdělání; obecné znalosti a dovednosti; osobnostní předpoklady; specifické dovednosti; pracovní profil; přímý nadřízený; přímí podřízení*“. Kvalifikační požadavky pozic jsou stanoveny v souladu se zákonnými požadavky dle ZSS. Pro metodika

	<p>kvality sociálních služeb a vedoucí služeb sociální péče je kvalifikační požadavek jako pro sociálního pracovníka.</p> <p>U pozice pracovníka v sociálních službách je stanoven</p> <ul style="list-style-type: none"> - pracovní profil: „<i>vykonává přímou práci s klientem dle zákona 108/2006 Sb. § 116 dle zaměření služby, především se pak podílí na podpoře a pomoci klientů při úkonech daných vyhláškou 505/2006 Sb. dle typu služby, ve které je zařazen; při plnění pracovních úkolů je povinen se řídit vnitřními směrnici organizace</i>“. - osobnostní předpoklady „<i>entusiasmus, empatie, schopnost zpětné vazby, schopnost týmové spolupráce, odolnost vůči stresu, motivace a zájem o práci, flexibilita, dobrý zdravotní a psychický stav, morální bezúhonnost, příslušnost k církvi není podmínkou, vyžadujeme ale toleranci</i>“. <p>Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl, že při jeho stanovování vycházeli z dosavadních zkušeností a dosáhnout optimálního zajištění služby třemi pracovníky na denní službu a dvěma pracovníky na noční službě. Toho dosahují osmi stálými zaměstnanci a čtyřmi pomocnými zaměstnanci. V době střídání dovolených jsou zařazováni do směn i zaměstnanci na dohodu. V současné době měli jedno pracovní místo volné (proběhlo přijímací řízení, měl by nastoupit) a jeden zaměstnanec je v dlouhodobé pracovní neschopnosti.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 4 a 7</p> <p>Dokumenty: <i>„organizační schéma pro Domov Diakonie Čáslav (DZR)ů, nedatováno</i> <i>„Jmenný seznam zaměstnanců s úvazky v jednotlivých službách k 31. 12. 2015“</i> <i>„Domov se zvláštním režimem, Přehled aktivit a činností, 2016“</i> <i>„Průběžné záznamy“ klientů č. 1, 2, 4, 7</i> <i>„Popis pracovních míst“ nedatováno</i></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. f) ZSS
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky u kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 4c), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a)	Bodové hodnocení kritérií: 4c) 3 body

	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>5b) Individuální plány neobsahují:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nácviky činností, které poskytovatel s klienty provádí a vedou k jejich sociálnímu začleňování; - specifikaci průběhu poskytování sociální služby u jednotlivých klientů. 	<p>5c) 3 body 8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 3 body</p> <p>5b) 2 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. g) ZSS - Kritérium 3c) SQSS 	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	§ 88 písm. g) ZSS Poskytovatele sociálních služeb jsou povinni vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ZSS. Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu k nahlédnutí „ <i>Evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu</i> “. Evidence byla bez záznamu uživatelů, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby. Evidence je vedena v souladu s § 91 odst. 3 písm. b) ZSS.	
Podklady kontrolního zjištění	Dokumenty: <i>„Evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu“</i> Rozhovor se zaměstnancem č. 4	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. g) ZSS
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS 	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. i) ZSS Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody, uvedené v § 91 odst. 3 ZSS.</p> <p>Osobní dokumentace respondentů a uživatelů č. 1 – 7 obsahuje uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální péče domově se zvláštním režimem (dále jen Smlouva). Smlouvy jsou podepsány oběma smluvními stranami. Poskytovatel předložil složku „Odmítnuté žádosti o poskytnutí sociální služby“, není zde zaznamenáno, že by nebyla uzavřena Smlouva s uživatelem z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 ZSS.</p> <p>§ 91 odst. 2 ZSS Uzavřené Smlouvy respondentů a uživatelů č. 1 – 7 obsahují zákonem stanovené náležitosti. Smluvní strany jsou označeny jasně a úplně. V čl. 1 „Účel smlouvy“ je uvedeno, že klientovi se bude poskytovat služba sociální péče v Domově se zvláštním režimem. Rozsah a poskytování sociální služby je rozepsán v čl. 3. Místo a čas poskytování sociální služby je upraveno v čl. 8, je zde dále uvedena tabulka se základními činnostmi a u každé z nich je specifikováno, jak bude poskytována (např. u ubytování a péče je uvedeno nepřetržitě). V tabulce je uvedeno ještě, jak budou poskytovány fakultativní a zdravotní služby.</p> <p>V čl. 9 „Výše úhrady a způsob jejího placení, způsob vyúčtování“. V úvodu je uvedena informace, že výše úhrady je stanovena v souladu s § 73 odst. 1) zákona o sociálních službách a § 13 odst. 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Ustanovení § 13 se vztahuje ke stanovení úhrad v sociální službě týdenní stacionář, nikoliv ke službě Domov se zvláštním režimem, jenž je upraven v § 16 odst. 2. Jedná se ovšem pouze o technickou chybu, neboť stanovení úhrad je pro obě sociální služby stejné, nedochází tedy k finanční újmě klientů. Při rozhovorech se zaměstnanci č. 3 a 4 byla tato chyba probrána, k chybě došlo při převzetí vzoru smluv s týdenního stacionáře (taktéž poskytují) a poskytovatelem bude sjednána náprava. Dále se uvádí např., co vše patří do měsíční úhrady</p>	

v zařízení (ubytování, péče, fakultativní služby) a jak se měsíční úhrada vypočítává:

- součet denní úhrady za ubytování a odebranou stranu násobenou počtem dní v měsíci, - 100 % výše přiznaného příspěvku na péči, souhrn plateb za odebrané fakultativní činnosti v daném měsíci.

U každého klienta, je individuálně nastaveno jakým způsobem bude platba prováděna (převodem na účet, poštovní poukázkou či v hotovosti na pokladnu poskytovatele). Dále je zde uvedeno, že Ceník platný při podpisu byl klientovi předán formou přílohy této Smlouvy (ověřeno, že u každé smlouvy je přiložen Ceník). Čl. 10 nastavujeme podmínky dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování domova se zvláštním režimem.

Čl. 12 definuje, jakým způsobem je možné ukončit smlouvu o poskytování služby, jaké jsou výpovědní důvody. V tomto článku jsou odstavce očíslovány – 1, 2, 3, 4, 4, 5 a 5 – v textu jsou potom odkazy na určité odstavce a vzhledem ke zdvojenému číslování může docházet k ne zcela plnému nepochopení textu – opět se jedná o technickou chybu.

V čl. 14 „*Doba platnosti smlouvy, postoupení práv ze smlouvy*“ je individualizovaný zápis o platnosti smlouvy daného klienta. Dále je zde uvedeno, že klient nemůže postoupit svá práva z této smlouvy na třetí osobu.

V závěru jsou uvedeny přílohy, jenž jsou součástí smlouvy a to „*Vnitřní pravidla – Domovní řád Domova se zvláštním režimem Diakonie ČCE – střediska v Čáslavi*“ a „*Ceník služeb Domova se zvláštním režimem Diakonie ČCE - střediska v Čáslavi.*“ Studiem spisové dokumentace respondentů a uživatelů č. 1 – 7 bylo zjištěno, že smlouvy výše uvedené přílohy obsahují.

Za poskytovatele podepisuje smlouvu ředitel zařízení, klient služby (či jeho opatrovník) a dále je zde možnost připojit podpis další zúčastněné osoby.

Smlouva obsahuje 15 článků, při rozhovoru se zaměstnanci č. 3, 4 a 6 byl inspekční tým informován, že připravují v dohledné době kratší verzi smluv.

§ 73 - § 77

Poskytovatelem předložený „*Ceník služeb Domova se zvláštním režimem*“ je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dále poskytovatel předložil faktury jednotlivých respondentů

	a uživatelů č. 1 – 7 za měsíce leden až březen 2016. Platby jsou rozúčtovány na péči, stravu a ubytování a fakultativní činnosti, které v daném měsíci jednotliví uživatelé čerpali. U uživatele č. 2, jsou měsíčně snižovány platby s ohledem na minimální zůstatek uživatele (15 %). Fakultativní činnosti poskytují ve formě dopravy (svoz a rozvoz směr Kutná Hora a zpět), započítává se částka 5 Kč za kilometr a vyžití vířivky, kdy je platba stanovena v částce 40 Kč za proceduru.	
Podklady kontrolního zjištění	Dokumenty: Složka „Odmítnuté žádosti o poskytnutí sociální služby“ Sešity „Průběžné záznamy“ respondentů a uživatelů č. 1 - 7 Smlouvy respondentů a uživatelů č. 1 – 7 „Ceník služeb Domova se zvláštním režimem“ platnost od 1. 7. 2014 Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 4 a 6 Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. i) ZSS § 91 odst. 2
	Nebyly zjištěny nedostatky	§ 73 a § 77
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 89 odst. 1 ZSS Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob.</p> <p>Rozhovorem se zaměstnanci č. 3 a 4 bylo zjištěno, že opatření omezující pohyb nejsou uplatňována. Zaměstnanci si nepamatují situaci, která by opatření omezující pohyb vyžadovala.</p> <p>Pozorování, studium dokumentů služby a rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 6 a 7 tuto skutečnost potvrzují.</p> <p>Během rozhovorů se zaměstnanci č. 3 a 4 bylo sděleno, že se snaží předcházet situacím, které by u klientů mohli vyvolat agresivní jednání, např. <i>“při jízdě autem sundáme brýle klientovi, neboť jinému to vadí a vyvolává to u něj agresivní reakce“</i>.</p> <p>Každý klient má vypracován krizový plán, jenž je součástí spisové dokumentace k Individuálnímu plánování. V krizovém plánu jsou uvedeny situace, které jsou pro klienta rizikové právě s ohledem na vyvolání agresivního jednání, krizový plán popisuje také, jak těmto situacím předcházet a také, jak postupovat, pokud dojde k takové situaci. Např. krizový plán uživatele č. 2: <i>„Klient mívá záchvaty vzteku a také agresivního chování, je autista, dochází k němu většinou, když není tzv. po jeho. Nejlépe je těmto situacím předcházet. Je dobré, aby k nim vůbec nedocházelo. Když již k něčemu podobnému dojde, necháme xxx v klidu a pokud je to možné, dopřejeme mu čas, nemluvíme na něj. Není dobré se s ním hádat. Důležité je zachovat klid a být trpělivý“</i>. V krizovém plánu klienta č. 4 je např. uvedeno, že má problém při cestování autem, zaměstnanci jsou proto instruováni, že v autě si mají sedat vedle klienta č. 4 a zabránit tak případnému napadání ostatních klientů. V případě, že by došlo k napadání ostatních, má zaměstnanec použít povolených chvatů, aby zamezil pokračování agresivních výpadů vůči ostatním. A tato situace by byla poznamenána formuláři „Evidence opatření omezující pohyb osob“, v němž by zaznamenal situaci</p>	

	<p>rozsahu, daném v ZSS.</p> <p>Poskytovatel dále sdělil, že úzce spolupracují s PhDr. Hynkem Jünem, Ph.D., z Národního ústavu pro autismus (Nautis – dříve APLA), jenž se zabývá právě předcházení agresivním jednání klientů (kognitivně behaviorální terapií problémového chování) a zaměstnance školí, jak se v takových situacích zachovat a předejít tak opatření omezující pohyb osob.</p> <p>Poskytovatel předložil v elektronické podobě „<i>Metodiku: Opatření omezující pohyb osob</i>“, v němž se mimo jiné uvádí v odstavci „<i>Medikace</i>“, že klientovi nesmí být v případě, že ohrožuje sebe a své okolí, podána jiná medikace, než kterou naordinuje přivolaný lékař a která je klientovi za přítomnosti lékaře podána.</p> <p>Během rozhovoru se zaměstnancem č. 7 bylo ověřeno, že s tímto metodickým postupem byl seznámen a postupy zná, ale zatím nebylo třeba je využít. Zaměstnanec při rozhovoru dále sdělil, že při vycházkách s klienty po okolí se jim občas může stát, že klienta musí rázněji okřiknout, či ho třeba chytit za paži, aby neutekl, vyslovil názor, že např. veřejnost by mohla nabít dojmu, že klienty třeba fyzicky napadají, <i>“ale, musíme je třeba chytit za ruku a držet, jinak by vám třeba mohl utéct, nebo třeba si chce něco vzít z popelnice, tak mu v tom musíte také zabránit”</i>.</p> <p>V zařízení poskytovatele se nenachází místnost pro omezení pohybu, ale byl by použit pokoj daného klienta, kde by s ním zaměstnanec zůstal až do odeznění agresivního chování, zároveň by dával pozor, aby si klient neublížil. Pokud by tato situace hrozila, byl by přivolán lékař (např. rychlá zdravotnická pomoc, smluvní lékař zařízení), který by mohl v případě nutnosti aplikovat zklidňující lék.</p> <p>V „<i>Metodice Opatření omezující pohyb osob</i>“ se v kapitole „<i>Základní ustanovení pro předcházení porušování práv</i>“ v 4 bodě mimo jiné uvádí, že se zaměstnanci doptávají zákonných zástupců či asistentů klienta, jaký je nejvhodnější způsob práce s klientem, jak mu zajistit bezpečné prostředí. Postup jsou zapsány v rizikovém plánu, s důrazem na zvládnání situací, které klienta a jeho okolí ohrožují (tzn. co se klientem učít, aby nemusela být práva omezena a aby situace, které ho ohrožují, zvládnul sám, bez pomoci).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 6 a 7 předložená dokumentace respondentů a uživatelů č. 1 – 7 „<i>Metodika Opatření omezující pohyb osob</i>“ Formulář „<i>Evidence opatření omezující pohyb osob</i>“</p>	

	„Metodika Vymezení oblastí možného porušení práv a svobod“ Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 89 odst. 1 ZSS
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb
Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), b), c), d) e), f) g), i), § 91 odst. 2 a § 73 až § 77 ZSS, § 89 odst. 1 ZSS Seznam splněných povinností: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i) Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:
Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:1a), 1b), 1c), 1d), 3a), 3b), 3c), 4b), 4c), 5c), 7b), 8a), 8b), 8c), 9a), 13a); Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 2b), 5b); Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 2a),15a); Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Soupis převzatých kopií a dokumentů:

1. Jmenný seznam zaměstnanců s úvazky v jednotlivých službách – ke dni 31. 12. 2015 - 2 listy
2. Přehled klientů Domova Diakonie Čáslav
3. Organizační schéma Domov Diakonie Čáslav
4. Popis realizace služby – Domov Diakonie Čáslav – 4 listy
5. Popis pracovních míst – 5 listů
6. Metodika – vymezení oblasti možného porušení práv a svobod – 7 listů
7. Metodika – ochrana práv osob – střety zájmů – 5 listů
8. Metodika – Domov Diakonie Čáslav – poslání, cíle, zásady, principy služby – 7 listů

Předloženo k nahlédnutí:

1. „*Kniha evidence zájemců a žadatelů o sociální službu*“ vedená od roku 2009
2. „*Kniha pro podávání stížností, námětů a připomínek*“
3. Sešit „*Průběžné záznamy*“ respondenta č. R1
4. Sešit „*Průběžné záznamy*“ uživatelů č. 2 - 7

Předáno v elektronické podobě:

1. Standardy kvality zpracované poskytovatelem a s nimi související přílohy (č. 1 až 15)
2. Organizační schéma Diakonie SČ 1/2016
3. Metodiky Domova Diakonie Čáslav
4. IP respondenta
5. IP klientů využívajících službu

Předaná osobní dokumentace

Cukr Martin

Informační dotazník 2014; objednávka sociálních služeb pro rok 2014; souhlas s účastí na hipoterapii; Smlouva o poskytnutí sociální péče v DZR – 10 listů; Domácí řád – 11 listů; příloha č. 1 – práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků -3 listy; příloha č. 2 – kontakty na pracovníky služby; zpráva lékaře – vyjádření ošetřujícího lékaře k přijetí žadatele do níže uvedené služby – 5 listů; žádost o poskytnutí sociální služby – listy; prohlášení zájemce o službu; informace o dalším postupu; souhlas s odbornou intervencí; informace o klientovi z týdenního stacionáře – 2 listy; zápis ze supervize -3 listy; korespondence s rodinou; korespondence se soudem – 2 listy; vyjádření k mobilitě; ČSSZ - oznámení o výši důchodové splátky – 2 listy; listina o ustanovení opatrovníka; usnesení – 3 listy; objednávka: rehabilitace – 2 listy, stravování; informační dotazník pro rok 2014; dotazník zájmu o službu DZR pro osoby s těžším mentálním či kombinovaným postižením a autismem; schůzka rodičů a blízkých ohledně DZR – 8 listů;

Jelínek David

ČSSZ – oznámení o výši důchodové splátky – 5 listů; rozsudek soudu o omezení svéprávnosti – 2 listy; korespondence s odborným lékařem – 14 listů; souhlas s psychiatrickou péčí; smlouva o poskytnutí sociální péče v DZR – 10 listů; Domácí řád

– 11 listů; příloha č. 1 – práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků – 3 listy; příloha č. 2 – kontakty na pracovníky služby a další instituce; ceník služeb – 5 listů; zpráva lékaře – vyjádření ošetřujícího lékaře k přijetí žadatele do níže uvedené sociální služby- 6 listů; vyjádření odborného lékaře z oboru psychiatrie; žádost o poskytnutí sociální služby – 2 listy; prohlášení zájemce o službu; informace o dalším postupu; listina o ustanovení opatrovníka; rozsudek soudu o zbavení způsobilosti k právním úkonům – 3 listy; souhlas s odbornou intervencí; informační dotazník pro rok 2014; souhlas s hipoterapií; objednávka rehabilitace; dotazník zájmu o službu DZR; schůzka rodičů a blízkých ohledně DZR – 8 listů; korespondence – přechod z týdenního stacionáře do DZR;

Fiala Dominik

Lékařská zpráva-nález odborného lékaře-psychiatra; souhlas s psychiatrickou péčí; Smlouva o poskytnutí péče v DZR; Domácí řád, příloha č. 1 – práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků, příloha č. 2 – kontakty na pracovníky služby a další instituce; ceník služeb – příloha: předběžný výpočet úhrady; zpráva lékaře- vyjádření ošetřujícího lékaře k přijetí žadatele do níže uvedené sociální služby; informace o dalším postupu; dotazník zájmu o službu DZR pro osoby s těžším mentálním či kombinovaným postižením a autismem; schůzka rodičů a blízkých; korespondence – přechod z týdenního stacionáře do DZR; listina o ustanovení opatrovníka; objednávka stravování – vyjádření k veřejnému užití fotografií;

Suchý Martin

Smlouva o poskytnutí sociální péče v DZR – 10 listů; ceník služeb DZR - 5 listů; Domácí řád DZR – 11 listů, příloha č. 1- práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků – 3 listy; příloha č. 2 – kontakty na pracovníky služba a další instituce; zpráva lékaře – vyjádření ošetřujícího lékaře k přijetí – 5 listů; informační dotazník pro rok 2014; listina o ustanovení opatrovníka; rozsudek soudu o zbavení způsobilosti k právním úkonům – 2 listy; objednávka: hipoterapie; rehabilitace; žádost o poskytnutí sociální služby – 2 listy; prohlášení zájemce o službu; informace o dalším postupu; dotazník zájmu o službu DZR; schůzka rodičů a blízkých ohledně DZR – 7 listů; korespondence – přechod z týdenního stacionáře do DZR;

Černý Jakub

Souhlas s psychiatrickou péčí; výpis ze znaleckého posudku – 6 listů; smlouva o poskytnutí sociální péče v DZR – 10 listů; Domácí řád – 11 listů; příloha č. 1 – práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků – 3 listy; příloha č. 2 – kontakty na pracovníky služby a další instituce; ceník služeb DZR – 5 listů; zpráva lékaře – vyjádření ošetřujícího lékaře k přijetí žadatele do níže uvedené sociální služby – 5 listů; žádost o poskytnutí sociální služby – 2 listy; prohlášení zájemce o službu; informace o dalším postupu; souhlas s odbornou intervencí; lékařské zprávy 2 Listy; listina o ustanovení opatrovníka – 2 listy; korespondence s ÚP; informační dotazník pro rok 2014; souhlas s hipoterapií; objednávka rehabilitace; dotazník zájmu o službu DZR; schůzka rodičů a blízkých ohledně DZR – 7 listů; korespondence – přechod z týdenního stacionáře do DZR;

Petr Šebek

Anamnestický dotazník – 6 listů; monitoring denních činností – 2 listy; plán spolupráce – 2 listy; komunikační protokol; rizikové situace; plán podpory – 8 listů;