



Výtisk číslo 1
Č. j.: 2016/15517-223/1

Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0191 vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, provedli:

Bc. Jana Kučerová – vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Ľubica Švecová - členka inspekčního týmu,

Mgr. Jaroslav František Žák – člen inspekčního týmu – přizvaná osoba

důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci

u kontrolované osoby: ALKA o.p.s., se sídlem Podbrdská 269, Příbram V-Zdaboř, 261 01 Příbram 1, IČ 27240185

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

Místo provedení inspekce: Centrum péče o handicapované ALKA, Podbrdská 269, Příbram V-Zdaboř, 261 01 Příbram 1, ve službě odlehčovací služby (§ 44 ZSS), registrační číslo: 8118529

Kontrolované období: od 28. 11. 2014 do 24. 3. 2016

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

Kontrola opatření uložených v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 22. 3. 2016 úkonem: předložení pověření č. 2016/0191 statutárnímu zástupci Mgr. Šárce Hájkové a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo ukončení místního šetření v místě poskytování sociální služby dne: 24. 3. 2016

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 22. 3. 2016 až 24. 3. 2016.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: následná

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Dostupnost a srozumitelnost informací o službě</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložená v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definovat cíle sociální služby tak, aby bylo možné realizovat jejich vyhodnocení. ▪ Zveřejnit cíle sociální služby. ▪ Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů. 	<p>Číslo: 1</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Definovat cíle sociální služby tak, aby bylo možné realizovat jejich vyhodnocení.“</i> <p>Předložený dokument <i>„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, Standard č. 1 a), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“</i> a tzv. Veřejný závazek odlehčovací služby ALKA o.p.s., obsažený v Registru poskytovatelů sociálních služeb, uvádějí: <i>„Posláním odlehčovací služby je pomáhat rodičům a opatrovníkům při jejich náročné péči o člena rodiny s handicapem – cílem je umožnit rodinám a pečujícím osobám odpočinek od náročné a systematické péče o osobu s postižením či poskytnout prostor k vyřízení osobních záležitostí, pomoci zajistit péči dítě v době, kdy jsou v zaměstnání, apod.“</i> Takto formulované poslání a cíle, ale zejména způsob poskytování kontrolované odlehčovací služby ambulantní a terénní (ve škole) neodpovídají jejímu druhu dle definice § 44 ZSS.</p> <p>Poskytovatelem nebyly stanoveny jednotlivé ukazatele pro ověřování a vyhodnocování 11-ti cílů služby, které jsou rovněž obsaženy v dokumentu <i>„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, Standard č. 1 a), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“</i> a částečně –</p>	

ve zestručněné verzi - v tzv. Veřejném závazku odlehčovací služby ALKA o.p.s., obsaženém v Registru poskytovatelů sociálních služeb:

- „podpořit pečující osobu tím, že dočasně zajistíme péči o jejího blízkého a tak poskytneme,
- prostor pro odpočinek, docházku do zaměstnání, apod.,
- pomáhat uživateli zvládnout dojít si na WC, pokud WC nepoužívá, přebalit ho, umýt ho, pomoci mu při mytí rukou, apod.,
- pomoci uživateli se svlékáním a oblékáním horní nebo spodní části oděvu, se zouvání, obouváním, apod., pomoci mu při používání speciální pomůcky,
- pomoci uživateli při pohybu-přesunech v interiéru i exteriéru, zajistit plný doprovod, pokud uživatel nemůže pohyb zvládnout sám-na vozíku, držení za ruku, apod.,
- pomoci uživateli při orientaci v prostoru,
- pokud uživatel využívá službu v době oběda, zajistit mu přiměřenou stravu nebo mu pomoci připravit si stravu vlastní, pokud si přinese stravu na ohřátí, případně potraviny na přípravu,
- pomoci uživateli při pohybu formou doprovodu v jeho přirozeném prostředí,
- pomáhat uživateli při komunikaci, aby byli schopni sdělit své názory, přání a potřeby, využívat také alternativní možnosti jako komunikaci pomocí obrázků, apod.,
- pomoci uživateli při osobním rozvoji jeho schopností a dovedností-na základě jeho vlastního rozhodnutí a zájmu, co chce dělat, dbát na to, aby při aktivitě, kterou si zvolil také rozvíjel a upevňoval ty dovednosti – motorické a sociální, které mu pomůžou v jeho osobním rozvoji a při sociálním začlenění. Například pokud uživatel rád maluje, ale má postižení ruky a špatně se mu drží pastelky, hledat cesty a možnosti, jak lépe malování zvládnout nebo jaké jiné alternativní způsoby kresby by mohl použít (malba prstovými barvami, apod.),
- umožnit uživateli v rámci možností zařízení rozhodnout si sám, co chce ve svém volném čase dělat, podpořit ho v zájmových aktivitách nebo v odpočinku, a to podle jeho představ.“

Statutární orgán poskytovatele k měřitelnosti stanovených cílů a jejich vyhodnocování uvedl „Vychází z využitelnosti služby a z přímé komunikace s rodiči – zjišťujeme každodenně, neformálně, nezaznamenáváme. ... Hodnotící kroky nemáme nikde zachyceny, realizujeme je praxí.“

V tzv. Veřejném závazku poskytovatel uvádí: „Hlavním faktorem ukazující dosahování cílů je spokojenost uživatele a jeho rodiny, což je ověřováno při rozhovorech s nimi a v rámci průzkumu spokojenosti.“

Poskytovatelem nebyly předloženy záznamy o průběžném hodnocení dosahování cílů – realizovaném formálním či neformálním způsobem. Podrobněji viz níže.

- „Zveřejnit cíle sociální služby.“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru sdělil, že cíle kontrolované služby jsou zveřejněny „...na webové stránce, na nástěnkách v šatně.“

Na webové stránce www.alkaops.cz mezi základními informacemi poskytovatel uvádí: „Veřejný závazek je dokument, který upravuje poslání, cíle, zásady poskytované služby, hodnoty ALKY a vymezuje okruh osob, kterým je služba určena. Veřejný závazek má klientům služby usnadnit orientaci v tom, co jim služba může a nemůže poskytnout a jaké jsou principy poskytování této služby. Alka má zpracovaný veřejný závazek pro všechny námi poskytované sociální služby“...

Tzv. Veřejný závazek odlehčovací služby ALKA o.p.s., obsahující cíle odlehčovací služby, je součástí webové stránky poskytovatele a Registru poskytovatelů sociálních služeb.

- „Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů.“

Výroční zpráva poskytovatele přímo k odlehčovací službě uvádí: „ODLEHČOVACÍ SLUŽBA je poskytována potřebným osobám, které potřebují pomoc a podporu po přechodnou dobu, po kterou jim tuto pomoc a péči nemůže zabezpečit rodina nebo jiná

blízká osoba. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb uživatele, respektuje a zachovává jejich důstojnost.“ Převážnou část dokumentu tvoří celkové zhodnocení hospodaření a aktivit poskytovatele, není v něm přímo obsaženo, zda a jak dochází k průběžné kontrole a vyhodnocování souladu způsobu poskytování kontrolované služby s jejím posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých klientů.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 3, 5 a 7, ze studia vnitřní dokumentace a dokumentace respondentů a klientů vyplynulo, že odlehčovací služba (všechny její formy) má nastavenou v oblasti individuálního plánování frekvenci vyhodnocení na dobu jednoho roku.

Zaměstnanci shodně uvedli: *„Písemně probíhá jednou ročně, průběžně s rodiči slovně – na místě.“* Interval neformálního, slovního hodnocení, způsob jeho zaznamenání, ani práce s výstupy nejsou konkrétně zachyceny v žádném z předložených dokumentů.

Poskytovatelem bylo předloženo *„Vyhodnocení - Průzkum spokojenosti klientů ALKA, o.p.s. (rok 2015)“*. Uskutečněné dotazníkové šetření se vztahuje ke všem službám, realizovaným poskytovatelem. Přímo odlehčovací služby se týká otázka *„Jak jste spokojeni se službou? V případě, že máte námět na vylepšení služby, něco v ní postrádáte, napište nám to do komentáře.“* - Její zodpovězení nesměřuje přímo k vyhodnocení stanovených cílů kontrolované služby.

Zaměstnanci č. 3 a 5 shodně uvedli: *„Nový dotazník, zpracovaný v rámci plnění inspekci uložených opatření přímo pro zjišťování spokojenosti s odlehčovací službou, nebyl použit.“*

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel nepracuje systematicky, jeho vnitřní dokumenty nejsou provázány s praxí poskytované služby.

Pokud by poskytovatel v praxi kontroloval a hodnotil soulad způsobu poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů, vyhodnotil by nesoulad definovaného poslání s druhem služby podle § 44 ZSS, který stanovuje, že *„... cílem odlehčovací služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.“* Není tedy určena k zajištění péče o dítě v době, kdy je opatrovník/ zákonný zástupce v zaměstnání, jak je stanoveno poskytovatelem v dokumentu *„Cíle a způsoby*

	<p><i>poskytování sociálních služeb, Standard č. 1 a), Pro sociální službu: Odlehčovací služba</i>“ tzv. Veřejném závazku.</p> <p>Předložené tři seznamy klientů a dvě tabulky s termíny, ve kterých je kontrolována služba poskytována, potvrzují, že se převážně jedná o periodické, pravidelně se opakující dny v týdnu a časy. Tuto skutečnost potvrdili rovněž v rozhovorech rodinní příslušníci respondentů č. 1 a 2.</p> <p>Z dokumentů kontrolované služby není rovněž patrné, jak služba poskytovaná tzv. terénní formou - v řádu minut o přestávkách ve škole - umožňuje pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.</p> <p>Shrnutí: Poskytovatel v praxi průběžně nekontroluje a nehodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 Rozhovory s respondenty č. 1 a 2 a jejich rodinnými příslušníky Osobní dokumentace respondentů č. 1a 2 a klientů č. 1 a 2</p> <p>Dokumenty: „Seznam: Odlehčovací služba – ambulantní“, bez datace „Seznam: Odlehčovací služba – Terén“, bez datace „Seznam: Odlehčovací služba – terénní a Odlehčovací služba ambulantní“, bez datace „OS škola – terén“, bez datace „Tabulka: Sociální rehabilitace terén – škola“, bez datace „Vyhodnocení - Průzkum spokojenosti klientů ALKA, o.p.s. (rok 2015)“, ze dne 10. 6. 2015 „STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ALKA, O.P.S., SOCIÁLNÍ SLUŽBA: ODLEHČOVACÍ SLUŽBA“, obsahující v kroužkové vazbě poslední platné znění Standardů č. 1 – 8, 11- 15 „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, Standard č. 1 a), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, poslední aktualizace 1. 5. 2015 „VÝROČNÍ ZPRÁVA ALKA, O.P.S. ZA ROK 2014“</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	

	Pozorování Obsah webové stránky: www.alkaops.cz	
Hodnocení uložených opatření základní inspekci	<p>Bylo splněno uložené opatření: „Zveřejnit cíle sociální služby.“</p> <p>Nebyla splněna uložená opatření:</p> <p>„Definovat cíle sociální služby tak, aby bylo možné realizovat jejich vyhodnocení.“</p> <p>„Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů.“</p>	

Kontrolní zjištění k	<p>Informování zájemce o podmínkách služby</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložená v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ V návaznosti na zjištěné nedostatky zpracovat písemně vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. ▪ Postupovat podle těchto pravidel. 	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<ul style="list-style-type: none"> ▪ „V návaznosti na zjištěné nedostatky zpracovat písemně vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.“ <p>Poskytovatel zpracoval „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, Standard č. 4, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, která jsou součástí dokumentu „Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“. Pravidla vymezují: Právní rámec, kterým se řídí organizace při uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby (příčemž v dokumentu je uveden zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, který byl nahrazen zákonem č. 89/2012 Sb., občanský</p>	

zákoník, účinným od 1. 1. 2014). Dále pravidla obsahují deklaraci povinnosti seznámit zájemce o službu s podmínkami poskytování sociální služby, vymezení procesu uzavírání smlouvy od jednání se zájemcem, postup sociální pracovnice v oblasti ověření srozumitelnosti podávaných informací, postup výkladu smlouvy pro osoby s postižením orientace a komunikace, náležitosti smlouvy, vlastní obsah smlouvy, formy uzavírání smlouvy, uchovávání smlouvy, důvody pro odmítnutí uzavřít smlouvu, důvody k výpovědi smlouvy, za jakých podmínek lze smlouvu měnit, evidenci smluv.

Forma zpracování písemných pravidel je obecná, bez bližší konkretizace. Například v rámci ověřování srozumitelnosti poskytovatel v uvedených pravidlech deklaruje, že sociální pracovnice se „...*pokusí obsah smlouvy řádně a všemi možnými komunikačními prostředky vysvětlit*“. Z tohoto popisu a vzhledem k širokému rozsahu cílové skupiny - dle věku a jednotlivých forem postižení - není zřejmé, o jaké postupy a specifické komunikační prostředky jde a jak v rámci nich cíleně postupovat.

Pravidla pro výklad smlouvy pro jednotlivé cílové skupiny, dle formy postižení a věku jsou popsána nedostatečnou formou. Je zde jen zmínka, že u osob s postižením orientace a komunikace je vhodná účast rodinného příslušníka, který umožní osobě zprostředkovat a vysvětlit obsah smlouvy. Nejsou zde vymezena pravidla pro případ, kdy osoby s uvedeným postižením doprovod rodinného příslušníka nebo blízké osoby nemají.

Písemná pravidla a postupy pro uzavírání smlouvy jsou doplněna graficky piktogramy, i když jsou určeny pro vymezení práce pracovníků odlehčovací služby. Naopak, v pravidlech není uveden postup, zda a jak s piktogramy zaměstnanci při uzavírání smlouvy pracují, jaké druhy piktogramů uplatňují vzhledem k rozsahu stanovené věkové skupiny a jednotlivých forem postižení, zda se jedná o jediný druh alternativní komunikace nebo zda jsou uplatňovány i další alternativní formy (např. Bliss, obrázky, fotografie, Tadoma, Makaton, prstová abeceda, znaková řeč, Braillovo písmo, technické – elektronické komunikační pomůcky, PC – programy, případně další). Piktogramy nemohou být jedinou formou alternativní komunikace pro uzavírání smlouvy, vzhledem k rozsahu cílové

skupiny dle věku a jednotlivých forem postižení. Například pro zájemce s kombinovaným postižením hluchota x slepota, kteří jsou způsobilí k právním úkonům a nemají možnost doprovodu blízké osoby nebo rodinného příslušníka. Pro citované kombinované postižení uvedený postup pro výklad a uzavření smlouvy v pravidlech chybí.

V pravidlech není uveden postup pro podpis smlouvy pro osoby způsobilé k právním úkonům, kterým tělesné postižení neumožňuje (fyzicky) smlouvu podepsat.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Řídím odlehčovací službu, zpracovávám a aktualizuji standardy kvality, zabezpečuji službu personálně, vymýšlím program, kontroluji – klient je vždy na prvním místě, koordinuji příchody klientů do služby. Za odbornost služby odpovídám já a paní ředitelka. Zejména kvalitně zpracuji standardy, dohlížím na soulad. Pracovní postupy odstupňovány, rozlišeny dle věku a specifik cílové skupiny a druhu postižení nemáme.“*

Vzhledem k tomu, že služba nemá komplexně rozpracované postupy pro uzavírání smlouvy dle věku a specifik jednotlivých postižení nejsou pravidla pro uzavírání smlouvy zpracována zcela v souladu s potřebami okruhu osob, kterým je sociální služba určena.

Na otázku: *„Jak budete uzavírat smlouvu s osobou se zrakovým postižením?“* zaměstnanec č. 3 odpověděl: *„S použitím počítače – převedu psaný text do řeči. Je tu také speciální pedagog.“* Tento postup není uveden ve vnitřních pravidlech.

V Registru poskytovatelů sociálních služeb není uveden v doplňkových údajích, v dokumentu personální zajištění služby (naposledy aktualizovaném 26. 4. 2010) speciální pedagog jako zaměstnanec participující na realizaci služby. Také v dokumentu *„Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“* a v dokumentu *„Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba“* není uveden speciální pedagog jako pracovník, který se podílí na procesu uzavírání smlouvy.

Zaměstnanec č. 7, na otázku k podepisování smlouvy u osob se specifickými potřebami (zrakově, sluchově postižené osoby) uvedl: *„Zrakově postižený má*

nějakého průvodce, ne? Zkusila bych piktogramy, názorné ukázky.“ Na otázku, zda některý ze zaměstnanců ovládá znakovou řeč, odpověděl: „Nevím.“ Makaton? „Nevím, asi to tu nikdo nemá. Přivání osob k jednání v pravidlech nemáme.“ Na otázku, jak by postupoval podle písemných, vnitřních pravidel pro uzavírání smlouvy, odpověděl: „Měla bych mluvit to, co je v pravidlech? Říkám to, co bych dělala já podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.“

V dokumentu „Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“ v části „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, Standard č. 4, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“ chybí vymezení kompetence, kdo může smlouvu uzavírat. V dokumentu, „Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba“ je v bodu č. 2 „Zahájení poskytování služby uvedeno“ uvedeno, že za sepsání smlouvy o poskytování služby zodpovídá sociální pracovnice – vedoucí služby. Z této deklarace není zcela jasné, zda jde o vedoucí služby, která je zároveň sociální pracovnící, nebo zda jde o dvě osoby. Vedoucí služby s druhou sociální pracovnící participují na realizaci služby. Uvedená formulace deklaruje obecně odpovědnost, ale nevymezuje konkrétně, kdo smlouvu uzavírá.

Zaměstnanec č. 7 uvedl: „Já mám mluvit s klienty a rodiči. Přijímám do služby. Odborným garantem je asi paní ředitelka. Já jsem podpora klientů, rodičů a zaměstnanců - pracovníků v sociálních službách. Když přijde nový klient, nabídnu mu služby. Smlouvu uzavírám já, v zastoupení paní ředitelky. Nevím, zda to mám v pracovní náplni.“

V dokumentu „Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: Odlehčovací služba“ v pravidlech o uzavírání smlouvy poskytovatel deklaruje: „Smlouva může být sepsána s platností na dobu určitou nebo neurčitou. Platnost se řídí vzájemnou domluvou nebo je-li důvod, aby uživatel byl přijat na zkušební dobu, pak také na dobu určitou“.

Forma uzavírání platnosti smlouvy na dobu neurčitou je charakteristická pro sociální služby, které jsou poskytovány pravidelně a dlouhodobě, ne tedy, které mají za hlavní cíl umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek, tak jak je uvedeno

	<p>v charakteristice odlehčovací služby v § 44 ZSS.</p> <p>Uvedené pravidlo, umožňující uzavírání smlouvy na dobu neurčitou není tedy zpracováno s ohledem na druh kontrolované sociální služby.</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2 obsahovala uzavřené smlouvy o poskytování odlehčovací služby na dobu neurčitou.</p> <p>Z osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2; z osobní dokumentace klientů č. 1 a 2; z individuálních záznamů, z předloženého týdenního rozpisu poskytování služeb v terénní a ambulantní formě, dále z vlastní ukázky záznamů v počítačovém programu eQuip vyplývá, že služby jsou poskytovány pravidelně, každý týden, a to i v řádu několika let.</p> <p>Shrnutí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Předložená, písemná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby nejsou zpracována s ohledem na druh služby a okruh osob, kterým je služba určena. - Chybí pravidla pro výklad a uzavření smlouvy v případě, kdy osoby s postižením orientace a komunikace nemají doprovod rodinného příslušníka nebo blízké osoby. - Chybí pravidla pro podpis smlouvy pro osoby způsobilé k právním úkonům, kterým tělesné postižení neumožňuje (fyzicky) smlouvu podepsat. - I když jsou pravidla doplněna piktogramy, chybí v pravidlech popis, zda a jak s nimi, nebo dalšími alternativními komunikačními prostředky poskytovatel při výkladu a uzavírání smlouvy pracuje v kontextu s charakteristikou jednotlivých postižení. - Chybí jednoznačně vymezená kompetence, kdo smlouvu uzavírá a role dalších pracovníků, kteří se na uzavírání smlouvy mohou podílet (dle zaměstnance č. 3 je to i speciální pedagog). - Pravidla deklarují možnost uzavírat smlouvu o poskytnutí odlehčovací služby na dobu neurčitou. Toto pravidlo, které poskytovatel běžně využívá, neodpovídá uvedenému druhu služby, kde je hlavním cílem umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek, tak jak je uvedeno v charakteristice odlehčovací služby v § 44 ZSS. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ „Postupovat podle těchto pravidel.“ <p>Rodinní příslušníci respondentů č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že smlouva o poskytování sociální služby byla při uzavírání s nimi projednána, většinou si už ale na konkrétní detaily nepamatují. S přístupem zaměstnanců jsou spokojeni, pokud mají nejasnosti, mohou se zeptat nebo připomínkovat.</p> <p>V osobních spisech respondentů č. 1 a 2 jsou uloženy smlouvy, které obsahují náležitosti uvedené v odst. „II. Náležitosti smlouvy“ dokumentu „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, Standard č. 4, Pro sociální službu: Odlehčovací služba.“</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 7 uvedli příklad praxe při uzavírání smlouvy, který není uveden v dokumentu „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, Standard č. 4, Pro sociální službu: Odlehčovací služba.“</p> <p>Shrnutí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pracovníci popsali částečně příklady z praxe, které nejsou uvedeny v pravidlech pro uzavírání smlouvy. - V osobní dokumentaci respondenta č. 1 a 2 jsou uzavřené smlouvy o poskytování odlehčovací služby na dobu neurčitou. 	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 7 Rozhovory s respondenty č. 1 a 2 a rodinnými příslušníky Osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2 Osobní dokumentace klientů č. 1 a 2</p> <p>Dokumenty: „Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“ „Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba“, aktualizace 1. 5. 2015 „Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, Standard č. 4, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, platnost dokumentu 1. 5. 2015</p>	

	<p>Pozorování</p> <p>Studium uložených záznamů klientů a respondentů v počítačovém programu eQuip</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekci</p>	<p>Nebyla splněna uložená opatření:</p> <p><i>„V návaznosti na zjištěné nedostatky zpracovat písemně vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.“</i></p> <p><i>„Postupovat podle těchto pravidel.“</i></p>	

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Ochrana práv</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložená v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Písemně zpracovat pravidla, ve kterých budou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, a stanoveny způsoby řešení těchto situací. ▪ Podle těchto pravidel postupovat. 	<p>Číslo: 3</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Písemně zpracovat pravidla, ve kterých budou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, a stanoveny způsoby řešení těchto situací.“</i> <p>Pro oblast ochrany práv a zamezení možného střetu zájmů mezi poskytovatelem a osobami, kterým je poskytována sociální služba, byl inspekčnímu týmu předložen dokument „Ochrana práv osob - uživatelů ALKA, o.p.s., Standard č. 2, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“. Citovaný dokument střet zájmu definuje obecně, převážná část textu má deklaratorní charakter, vztahující se k definici práv klientů. Obsahuje zejména „Příklady ochrany práv a svobod uživatelů služeb“, tedy výčet situací vztahujících se k možnému porušení práv klientů, na který navazuje výčet příslušných opatření. Dokument obsahuje citaci pasáže z LZPS (čl. 5 – 16), bez dalšího</p>	

upřesnění, provázání či specifikace. Samostatně jsou upravena práva zaměstnanců, a to v dokumentu „Ochrana práv pracovníků ALKA, o.p.s., Standard č. 2, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, který rovněž obsahuje citaci pasáže z LZPS (čl. 5 – 16), bez bližšího zasazení do kontextu.

Posledním předloženým dokumentem je „Střet zájmů osob se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, Standard č. 2, b), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, který identifikuje celkem pět situací „Možného střetu zájmů a pravidla jejich řešení“.

Vzhledem k tomu, že v dokumentu není poskytovatelem jasně, konkrétně definován oprávněný zájem klienta, ani oprávněný zájem poskytovatele – dva základní pojmy pro vymezení situace možného střetu zájmů, nelze tyto situace považovat za formulované příklady střetu zájmů, ale za situace, kdy by mohlo být porušeno právo klienta např. na svobodnou volbu, volný pohyb, atd.

V praxi poskytovatele byly identifikovány situace potenciálního střetu zájmů, které nejsou ve vnitřních dokumentech kontrolované sociální služby ošetřeny (např. generální souhlas se zveřejňováním fotografií klientů, obsažený ve smlouvě o poskytování sociální služby; dělení služeb do místností tak, jak je uvedeno v pravidlech poskytování a průběhu sociální služby může být v praxi v rozporu s individuálními potřebami klienta; pravidla pro uzavírání smlouvy neobsahují konkretizaci důvodů, ze kterých může být smlouva s klientem uzavřena na dobu určitou). Dle sdělení zaměstnanců č. 3 a 5 všichni klienti, využívající terénní formu odlehčovací služby při převozu do ambulantní formy odlehčovací služby využívají službu sociální rehabilitace.

Oba zaměstnanci shodně uvedli: „Dopravu realizujeme sami jako fakultativní službu – na odlehčovací službu navazuje sociální rehabilitace, v rámci ní se uskutečňují fakultativně hrazené převozy. Pokud klient nemá smlouvu a souhlas, klienta nepřevezeme. Musí být klientem sociální rehabilitace ambulantní. Jinak ho nepřevezeme.“

Shrnutí:

- Poskytovatel nemá písemně zpracovaná pravidla vymezující situace možného střetu jeho zájmů se zájmy uživatelů služby, včetně pravidel pro jejich řešení. Zaměstnancům se tak střet zájmů nedaří identifikovat, ani uplatňovat pravidla pro jeho řešení.

	<p>- V praxi poskytovatele byly identifikovány situace potenciálního střetu zájmů, které nejsou ve vnitřních dokumentech kontrolované sociální služby ošetřeny.</p> <p>▪ <i>„Podle těchto pravidel postupovat.“</i></p> <p>Během místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb poskytovatel předložil dokument <i>„STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ALKA, O.P.S., SOCIÁLNÍ SLUŽBA: ODLEHČOVACÍ SLUŽBA“</i>, obsahující v kroužkové vazbě poslední platné znění Standardů č. 1 – 8, 11 - 15. Jednotliví zaměstnanci poskytovatele jej měli při rozhovorech s inspekčním týmem k dispozici.</p> <p>K oblasti střetu zájmů se vyjádřili pouze zaměstnanci č. 3 a 5, přičemž zaměstnanec č. 3 uvedl: <i>„Je to označeno ve Standardech. Například pokud je rodič zaměstnán ve službě a nepřiměřeně zasahuje do péče o klienta (dítě).“</i> Na doplňující otázku, zda k možnému střetu zájmů může dojít v případě, že ředitel služby má ve službě své dítě, zaměstnanec č. 3 uvedl: <i>„Tak, jak vystupuje paní ředitelka, to není střet zájmů.“</i></p> <p>Zaměstnanec č. 5 sdělil: <i>„Spíše na tom pracují v kanceláři. Například paní ředitelka tu má dceru. Mělo by to být někde v pravidlech...“</i></p> <p>Ostatní zaměstnanci poskytovatele pojem střetu zájmů neznali, neuměli uvést příklady situací, ve kterých by k němu v praxi služby mohlo dojít. V obsahu dokumentu <i>„STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ALKA, O.P.S., SOCIÁLNÍ SLUŽBA: ODLEHČOVACÍ SLUŽBA“</i> se zaměstnanci neorientovali, ani jeden z nich nenašel na požádání členů inspekčního týmu v předloženém dokumentu pravidla upravující ochranu práv klientů, případně jeho jednotlivou část, vztahující se ke střetům zájmů.</p> <p>Shrnutí: Předložené dokumenty, ani rozhovory se zaměstnanci poskytovatele nepotvrdily splnění uloženého opatření.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 5, 6, 7</p> <p>Dokumenty: <i>„STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ALKA, O.P.S., SOCIÁLNÍ SLUŽBA: ODLEHČOVACÍ</i></p>	

	<p>SLUŽBA“, obsahující v kroužkové vazbě poslední platné znění Standardů č. 1 – 8, 11- 15 <i>„Ochrana práv osob - uživatelů ALKA, o.p.s., Standard č. 2, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“,</i> poslední aktualizace 1. 5. 2015 <i>„Ochrana práv pracovníků ALKA, o.p.s., Standard č. 2, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“,</i> poslední aktualizace 1. 5. 2015 <i>„Střet zájmů osob se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, Standard č. 2, b), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“,</i> poslední aktualizace 1. 5. 2015 <i>„Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba“,</i> poslední aktualizace 1. 5. 2015</p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekci</p>	<p>Nebyla splněna uložená opatření:</p> <p><i>„Písemně zpracovat pravidla, ve kterých budou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, a stanoveny způsoby řešení těchto situací.“</i></p> <p><i>„Podle těchto pravidel postupovat.“</i></p>	

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložená v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dopracovat vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů v návaznosti na zjištěné nedostatky. ▪ Podle těchto pravidel postupovat. ▪ Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby v oblasti ucelené péče o klienty, realizované ve spolupráci s dopravní službou PB HELP ASISTENT. ▪ Podle těchto pravidel postupovat. 	<p>Číslo: 4</p>
------------------------------------	---	-----------------

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky. ▪ Tyto postupy v praxi uplatňovat. ▪ Zpracovat vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu. ▪ Podle těchto pravidel postupovat. 	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Dopracovat vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů v návaznosti na zjištěné nedostatky.“</i> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: <i>„Oprávněný zájem čerpat službu je ošetřen ve Standardu 2, ve střetu zájmů – pokud opatrovník chce něco, co není v zájmu opatrovance, zakročíme dříve než v minulosti. Pokud stanovený postup nebude fungovat, budeme jednat dál. Můžeme postupovat podle nového občanského zákoníku a nechat ustanovit opatrovnickou radu“.</i></p> <p>V dokumentu <i>„Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“</i> v části <i>„Střet zájmů osob se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, standard č. 2, b), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“</i> poskytovatel uvádí:</p> <p><i>„Opatrovník uživatele má jiný zájem než uživatel samotný</i></p> <p><i>Popis situace</i></p> <p><i>Opatrovník žádá po pracovnících, aby s uživatelem, který je schopen samostatné chůze a je schopen se sám svléknout i obléknout, chodili na WC a stáli u něj v místnosti, dokud nevykoná potřebu. Uživatel si nepřeje, aby s ním pracovník chodil, říká, že na WC chce být sám a že vše zvládne.</i></p> <p><i>Postup řešení</i></p> <p><i>Pracovník respektuje uživatelské přání, být na WC o samotě. Uživateli může pouze v průběhu služby citlivě připomenout, aby si na WC došel, až po vykonání potřeby se ho citlivě může zeptat, zda je vše v pořádku, zda nepotřebuje ještě nějak dopomoci, např. s utřením, pokud by to úplně nezvládl, apod. Uživatel by měl vždy vědět, na koho se může</i></p>	

s takto citlivými otázkami obrátit.

Pracovník citlivě pohovoří s opatrovníkem, vysvětlí mu, jaká práva z pohledu organizace hájíme, že jsme povinni respektovat přání uživatele. Dále vysvětlí, že pokud uživatel situaci zvládá a nedochází u něj např. k potížím s následnou hygienou po vykonání potřeby, není třeba uživateli do jeho potřeby zasahovat. Stejně tak pohovoří s opatrovníkem o jeho povinnosti hájit práva a respektovat přání uživatele ze strany opatrovníka.“

V postupu řešení není již stanoveno, jak bude organizace postupovat, když nedojde ke shodě názoru s opatrovníkem. (Již v minulosti stejná situace měla za následek to, že klientovi „bylo pozastaveno“ a následně ukončeno poskytování služeb). Uvedený postup svolání opatrovnické rady, deklarovaný zaměstnancem č. 2, není v pravidlech pro řešení situací ve střetech zájmů uveden.

Na otázku, jak jste v rámci plnění opatření ošetřili oprávněný zájem čerpat službu v případě, že pracovníci z osobních důvodů odmítají klientovi poskytovat službu, zaměstnanec č. 2 odpověděl: „*V tuto chvíli by s klientem pracoval jiný tým.*“

Uvedené řešení není ve zpracovaných pravidlech k oprávněnému zájmu uživatelů využívat službu zpracováno.

Poskytovatel zpracoval k uvedenému opatření pravidla jen částečně. A to dle zaměstnance č. 2, vymezením situace, v pravidlech pro střet zájmu, mezi zájmem opatrovníka a zájmem klienta.

Shrnutí:

- Uvedená situace, kdy nedojde ke shodě názoru mezi poskytovatelem a opatrovníkem klienta, není střetem oprávněných zájmů poskytovatele s oprávněnými zájmy klienta.

V řešení uvedené situace poskytovatel deklaruje, jak bude s opatrovníkem jednat, pokud nebude postoj opatrovníka v souladu s deklarovanými právy klienta, ale v postupu není dořešena situace, pokud s uvedeným řešením opatrovník nebude nadále souhlasit.

- Při řešení situace, v případě, že pracovníci z osobních důvodů odmítají klientovi poskytovat službu, se jedná o konflikt mezi osobními důvody pracovníků a oprávněným zájmem opatrovníka a klienta službu čerpat.

- *„Podle těchto pravidel postupovat.“*

Zaměstnanec č. 2 uvedl příklady postupů vedoucích k uplatnění oprávněného zájmu uživatelů službu využívat, které nejsou uvedeny v pravidlech.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 - 3 a 5 - 7, s respondenty č. 1 a 2 a rodinnými příslušníky respondentů nevyplývalo, že by zaměstnanci v kontrolovaném období neoprávněně odmítli službu klientovi poskytnout.

Studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2 a osobní dokumentace klientů č. 1 a 2, dále nahlédnutím do záznamů o klientech v databázi eEquip, nebylo zjištěno, že by poskytovatel, v kontrolním období odmítl poskytnout odlehčovací službu, v neprospěch oprávněného zájmu uživatelů službu využívat.

Shrnutí:

- Zpracované postupy k uplatnění oprávněného zájmu uživatelů čerpat službu v situacích, kdy pracovníci odmítnou poskytnout službu uživateli, např. z důvodů kolize s opatrovníkem, nebo odmítnou z osobních důvodů (např. antipatie, nevyřešené osobní vztahy zaměstnance s uživatelem, případně opatrovníkem), nejsou v pravidlech dopracována tak, aby se obdobná situace, která již dříve nastala v zařízení, nemohla v budoucnosti opakovat.
- Statutární orgán poskytovatele v rozhovoru uvedl dva příklady postupu, jak by poskytovatel řešil uvedenou situaci, které nejsou uvedeny v pravidlech.

- *„Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby v oblasti ucelené péče o klienty, realizované ve spolupráci s dopravní službou PB HELP ASISTENT.“*

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Smlouva s PB Help byla zrušena. Dopravu realizujeme sami jako fakultativní službu – na odlehčovací službu navazuje sociální rehabilitace, v rámci ní se uskutečňují fakultativně hrazené převozy. Pokud*

klíent nemá smlouvu a souhlas, klíenta nepřevzeme. Musí být klíentem sociální rehabilitace ambulantní. Jinak ho nepřevzeme. O sociální rehabilitaci toho tolik nevím, nevedu tuto službu.“ Tato podmínka zakládá situaci možného střetu zájmů. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 3.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 vyplynulo, že smlouva s PB HELP ASISTENT byla zrušena. Poskytovatel tuto skutečnost doložil dopisem „Výpověď partnerské smlouvy“ ze dne 31. 12. 2015.

- *„Podle těchto pravidel postupovat.“*

Naplnění uloženého opatření dále nebylo šetřeno, protože realizace služby již neprobíhá ve spolupráci s organizací PB HELP ASISTENT.

- *„Zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.“*

Poskytovatel předložil dokument *„Postupy k základním činnostem probíhající při sociální službě, ODLEHČOVACÍ SLUŽBA“*.

Dokument je zpracován obecně, většinou jen popisem charakteristiky, co uvedená činnost znamená.

Např.

E. „Sociálně terapeutické činnosti

Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

- *Úkon obsahující takové aktivity, které klíenta naplňují a především uspokojují jeho potřeby. Podpora v samostatnosti při různých aktivitách a činnostech, při kterých se klíenti seberealizují*

F. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- *Úkon je poskytován klíentům, kteří mají problém s komunikačními schopnostmi a dovednostmi (nemohou komunikovat, vyjádřit se či je jim špatně rozumět). Dle potřeb klíenta může být používána komunikační kniha, psaní na PC aj.*

G. Výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti

- Jsou to takové činnosti a aktivity, které klienty rozvíjí nebo upevňují již jejich získané schopnosti a dovednosti. Jedná se především o činnosti, které mají za úkol klientovi připomenout či zopakovat probíraná témata ze školy, dále činnosti běžného života. Jsou zaměřeny teoreticky i prakticky (např. informace o poště, k čemu slouží, kde ji najdou v okolí, práce na PC, čtení, psaní). Činnosti a aktivity se řídí dle potřeb a zájmu klienta.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „V rámci pracovní náplně dělám: Přebalování, krmení, odlehčovací služba se dělá odpoledne, pomůžeme se svlečením, botama, pak WC. Někdo má odpočinek – čtené slovo, zapalování do vaků podle bazálky. Pak aktivity: Hry, vycházky, zapojení do běžného života, například jsme byli na poště, v obchodě. Seznamujeme klienty s pravidly bezpečnosti v provozu – nechodit na červenou. Vyrábíme dekorace, vlastní výrobky. Pomáháme klientům připravovat svačiny. S rodiči komunikujeme o všem, i o stolici, o tom, jaký byl den. Nejmladšímu klientovi je tu asi 11 let a nejstaršímu asi 53 let. Klienti mají mentální, tělesné, kombinované postižení, někteří užívají antidepresiva. Měli jsme i se zrakovým postižením – klientka ale byla v jiné službě.“

Na otázku na alternativní způsoby komunikace zaměstnanec uvedl: „Autisti používají piktogramy, zrakově postiženého můžeme do činnosti zapojit my, pracovníci v sociálních službách. Nejsme pro to speciálně školeni – pro nevidomé, neslyšící.“

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: „Pracovní postupy odstupňovány, rozlišeny dle věku a specifík cílové skupiny a druhu postižení nemáme.“

Na otázku, které ze základních činností může vykonávat pracovník v sociálních službách, zaměstnanec č. 3 odpověděl: „Pomoc se zvládnutím (zprostředkováním) kontaktu; také sociálně terapeutické činnosti.“

Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl: „V odlehčovací službě jsou klientům nabízeny volnočasové aktivity (procházka, vyprávění), dále odpočinek (ve snoezelenu). Klienti v odlehčovací službě, poskytované ambulantní formou mohou odpoledne využívat počítač.“...„Sociálně terapeutické činnosti s klienty děláme – výroba, keramika, košíky, procvičují

si jemnou motoriku. Pokud jde o výměnu inkopomůček ve škole – na to postup stanovený není“.

Poskytovatel má zpracovaný dokument „*Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba*“, v kterém jsou vymezená obecná pravidla pro poskytování sociální služby. Neobsahuje pracovní postupy k jednotlivým základním činnostem, dle specifik cílové skupiny, které je odlehčovací služba určena.

Shrnutí:

- Zaměstnanci v rozhovoru o klientech užívají terminologii „*krmit, přebalovat*“, což může přispívat k negativnímu hodnocení klientů.
- Poskytovatel zpracoval dokument *Postupy k základním činnostem probíhající při sociální službě, ODLEHČOVACÍ SLUŽBA*.
- V uvedeném dokumentu poskytovatel nezpracoval pracovní postupy pro jednotlivé základní činnosti, podle kterých by se zaměstnanci mohli řídit, ale pouze deklaroval obecný význam jednotlivých činností.

- *„Tyto postupy v praxi uplatňovat.“*

Uplatňování pracovních postupů v praxi nebylo možné zhodnotit, protože poskytovatel nevymezil pracovní postupy pro jednotlivé základní činnosti, podle kterých by pracovníci mohli postupovat, ale pouze deklaroval obecný význam jednotlivých činností. Šetřením a z rozhovorů se zaměstnanci vyplývá, že deklarované základní činnosti v zařízení probíhají.

- *„Zpracovat vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu.“*

Poskytovatel zpracoval v dokumentu „*Kritéria pro přijímání a odmítnutí zájemců o sociální službu, Standard č. 3, c), Pro sociální službu: Odlehčovací služba*“ pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu.

V pravidlech je vymezen okruh osob, kterým není sociální služba určena a situace, ve kterých může být odmítnuto její poskytnutí. Dále pravidla vymezují, že v případě odmítnutí uzavřít smlouvu je zájemci

zasláno písemné odůvodnění odmítnutí. Pokud zájemce odpovídá stanoveným kritériím, spadá do cílové skupiny a je naplněna kapacita služby, je zájemci zasláno oznámení o zařazení mezi čekatele na službu. K jednání o poskytnutí služby je čekatel vyzván v situaci, kdy je kapacita volná a je možné přijetí zájemce.

Dále pravidla vymezují: *„Poskytovatel vede evidenci žadatelů o službu, kterým bylo odmítnuto poskytnutí služby a dále vede evidenci žadatelů, kterým bylo zasláno oznámení o zařazení mezi čekatele na službu. Evidence se vede v elektronickém informačním systému E-quip...“*

V pravidlech je v kritériích pro odmítnutí, smíšený v jeden celek, okruh osob, kterým služba není určena a situace, ve kterých může být odmítnuto její poskytnutí. Tato kritéria jsou zveřejněna i na webové stránce organizace pro potřebu zájemců o poskytnutí odlehčovací služby. Tato interpretace společně se smíšením kritérií je nepřehledná. Zájemce má být informován způsobem srozumitelným, tak aby mohl rozlišit, komu služba není určena a situace vymezené zákonem, kdy je poskytovatel oprávněn odmítnout s ním smlouvu uzavřít.

V pravidlech není explicitně vymezena kompetence, kdo proces odmítnutí zájemce vede a kdo má pravomoc odmítnout zájemce.

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl: *„Odmítnutí má v kompetenci paní ředitelka. Já posbírám o zájemci informace, pohovořím s garanty a podklady dám paní ředitelce. Více – méně bych mohla odmítnout já v zastoupení paní ředitelky. Odmítnutí je možné, např. pokud zájemce nespadá do věkové kategorie, případně neodpovídá typ postižení.“*

Zaměstnanec č. 3 na dotaz, kdo může odmítnout uzavřít smlouvu, uvedl: *„Já a paní ředitelka. Druhá sociální pracovnice by rovněž mohla odmítnout zájemce.“*

Shrnutí:

- Poskytovatel zpracoval vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu.
- Zájemce není informován srozumitelným způsobem tak, aby mohl rozlišit, komu služba není určena a situace vymezené zákonem, kdy je poskytovatel oprávněn odmítnout s ním

	<p>smlouvu uzavřít.</p> <ul style="list-style-type: none"> - V pravidlech není explicitně vymezena kompetence, kdo proces odmítnutí zájemce vede a kdo má pravomoc odmítnout zájemce. <p>▪ „Podle těchto pravidel postupovat.“</p> <p>Zaměstnanec č. 7 popsal proces odmítnutí zájemce ve shodě s uvedenými pravidly.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 3 a 5 - 7 Rozhovory s respondenty č. 1 - 2 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 2 Osobní dokumentace klientů č. 1 – 2</p> <p>Dokumenty: „Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“ „Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba“, poslední aktualizace 1. 5. 2015 „Kritéria pro přijímání a odmítnutí zájemců o sociální službu, Standard č. 3, c), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, poslední aktualizace 1. 5. 2015 „Postupy k základním činnostem probíhající při sociální službě, ODLEHČOVACÍ SLUŽBA“, platné od 1. 12. 2014 „Střet zájmů osob se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, standard č. 2.b), Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, platnost od 1. 5. 2015 „Výpověď partnerské smlouvy“ ze dne 31. 12. 2015.</p> <p>Obsah webové stránky: www.alkaops.cz Pozorování Studium uložených záznamů klientů a respondentů v počítačovém programu eQuip</p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekci</p>	<p>Nebyla splněna uložená opatření:</p> <p>„Dopracovat vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů v návaznosti na zjištěné nedostatky.“</p> <p>„Podle těchto pravidel postupovat.“</p> <p>„Zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh</p>	

	<p><i>poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.“</i></p> <p><i>„Tyto postupy v praxi uplatňovat.“</i></p> <p>Bylo splněno uložené opatření: <i>„Zpracovat vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu.“</i></p> <p><i>„Podle těchto pravidel postupovat.“</i></p> <p>Nehodnoceno <i>„Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby v oblasti ucelené péče o klienty, realizované ve spolupráci s dopravní službou PB HELP ASISTENT.“</i></p> <p><i>„Podle těchto pravidel postupovat.“</i></p>	
--	--	--

Kontrolní zjištění k	<p>Plánování poskytování sociální služby</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložené v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnotit průběžně společně s uživateli, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle. 	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Hodnotit průběžně společně s uživateli, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.“</i> <p>Rodinný příslušník respondenta č. 2 v rozhovoru uvedl: <i>„Když hodnotíme průběh služby, tak si s tetou povídáme o cvičení, keramice. Vidím pokroky, zlepšení, např. při oblékání. XY se sem těší. Strukturovanější hodnocení zatím neproběhlo, nebylo třeba. S pracovníky se setkáváme a hovoříme spontánně, není to pravidelné.“</i></p> <p>Rodinný příslušník respondenta č. 1 v rozhovoru</p>	

uvedl: *„Všechno spolu domlouváme, nastavujeme, holky to operativně, podle nálady dítěte, plní.“*

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru na otázku, zda poskytovatel vede průběžné záznamy o individuálním plánování, odpověděl: *„Na individuální plánování nemáme žádné postupy.“*

Zaměstnanec č. 6, který je klíčovým pracovníkem klienta č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Nevím, jestli jsem klíčovým pracovníkem pana XY“* (pozn. klienta č. 1). V dokumentaci daného klienta je zaměstnanec uveden jako klíčový pracovník.

Na otázku, kdy s klientem bylo naposledy plánováno, odpověděl: *„Nevím. Nevím o tom, že by byl klientem odlehčovací služby. Je klientem denního stacionáře, dnes tu byl a pekl s ostatními klienty kachnu. Co já pamatuju, využil jedenkrát víkendovou odlehčovací službu.“*

Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl: *„Individuální plán máme na rok, pak to vyhodnocujeme – v průběhu času je možno doplnit, upřesnit.“* Na otázku, jak probíhá hodnocení, odpověděl: *„Sejdou se pracovníci služby a hodnotí... pak s rodiči, potom i s klientem. Taky u nás nedochází ke změnám. Plán je splněn nebo v něm pokračujeme.“*

Individuální plány respondentů a klientů obsahovaly záznamy k hodnocení, které byly psány v intervalu jednoho roku, což neodpovídá poskytovanému druhu služby – odlehčovací služba.

V dokumentu *„Základní manuál pro individuální plánování s uživateli sociálních služeb ALKA, o.p.s.“*, poskytovatel deklaruje, že hodnocení individuálního plánu probíhá obvykle jedenkrát za rok, nedomluví-li se pracovník s uživatelem jinak.

Nastavené pravidlo obvyklého způsobu hodnocení individuálního plánu 1x za rok neodpovídá uvedenému druhu služby, která má za hlavní cíl umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek, tak jak je uvedeno v charakteristice odlehčovací služby v § 44 ZSS. Frekvenci hodnocení individuálního plánu 1x za rok, ve vztahu k uvedenému druhu služby, nelze považovat za průběžné hodnocení.

V osobní dokumentaci respondentů č. 1 a 2 a klientů č. 1 a 2 jsou poznámky zaměstnanců o tom, co zaměstnanci spolu s uživateli dělali, jak se klient

	<p>projevoval. Jedná se o text psaný z pohledu personálu. Popis v poznámkách je obecný a není z něj patrné, na základě čeho zaměstnanci poskytovatele posoudili, že byl cíl naplněn. I když má poskytovatel deklarováno v dokumentu „<i>Základní manuál pro individuální plánování s uživateli sociálních služeb ALKA, o.p.s.</i>“, že cíl musí být konkrétní, v individuálních plánech u respondentů jsou tyto zápisy odlišné. V některých je pouze obecně stanovený cíl. Například individuální plán respondenta č. 1, vytvořený 4. 11. 2014, „...cíl: 1. Hygiena + WC, cíl 2. <i>Dopomoc při jídle a pití, svlékání a oblékání, cíl 3. Odpočinek a relaxace</i>“. V individuálním plánu chybí podrobný přehled kroků k dosažení cíle. V poznámce k datu 31. 7. 2015, je uvedeno: „<i>Dnešního dne jsme spolu s matkou zhodnotili IP, že nadále budeme pokračovat v plnění činnosti a aktivit v plánu již zaznamenaných. XY se samostatně pohybuje v prostorách Alky, také se snaží připravit pití, snaží se sám zvládat běžné přesuny z vozíku a je rád v kolektivu. XY může kdykoliv odpočívat v polohovacích polštářích, což velmi rád. Při hygieně a využívání WC je potřeba asistence druhé osoby. Do budoucnosti se zaměříme více na tvořivé aktivity a mluvené komunikace.</i>“</p> <p>Z textu hodnocení není zřejmé, v čem byla podpora personálu, k jaké došlo změně, zda se respondent naučil něco nového, jak vnímá období on, rodinný příslušník (opatrovník) atd.</p> <p>Shrnutí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klíčový pracovník nehodnotí individuální plán s uživateli služby průběžně. Frekvenci hodnocení individuálního plánu 1x za rok, ve vztahu k uvedenému druhu služby, nelze považovat za průběžné hodnocení. - Poznámky k hodnocení individuálních plánů jsou obecné, bez návaznosti na podrobný postup kroků, jak má být cíl naplněn. Hodnocení je psáno z pohledu personálu. Z textu hodnocení není zřejmé, v čem byla podpora personálu, k jaké došlo změně, zda se klient naučil něco nového, jak on sám individuálně vnímá situaci atd. 	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 6 Rozhovory s respondenty č. 1 - 2 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 2 Osobní dokumentace klientů č. 1 – 2</p>	

	<p>Dokumenty: <i>„Standardy kvality sociálních služeb Alka, o.p.s., sociální služba: odlehčovací služba“</i> <i>„Základní manuál pro individuální plánování s uživateli sociálních služeb ALKA, o.p.s.“</i>, poslední aktualizace 1. 5. 2015</p> <p>Pozorování Studium uložených záznamů klientů a respondentů v počítačovém programu eQuip</p>	
Hodnocení uložených opatření základní inspekci	<p>Nebylo splněno uložené opatření: <i>„Hodnotit průběžně společně s uživateli, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.“</i></p>	

Kontrolní zjištění k	<p>Nouzové a havarijní situace</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014 uložená v inspekční zprávě č. j. 18/2014/UPCR/Sve ze dne 1. 9. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a stanovit konkrétní postupy při jejich řešení. ▪ Prokazatelně seznamovat zaměstnance a osoby, kterým je sociální služba poskytována, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytvářet podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít. 	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a stanovit konkrétní postupy při jejich řešení.“</i> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>„Nouzové a havarijní situace, Standard č. 14, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“</i>, který obsahuje odkazy na další dokumenty, a to <i>„Havarijní plán pro zdolávání mimořádných situací (organizační směrnice), Systém řízení a prevence rizik (organizační směrnice),</i></p>	

Organizace BOZP a PO (organizační směrnice), Provozně – bezpečnostní řád hiporehabilitace ALKA, o.p.s. a JK CLUB F Příbram“). Dále je v dokumentu uvedeno: „Přílohou tohoto dokumentu je tabulka, kde jsou vyspecifikované některé možnosti nouzových a havarijních situací, které mohou nastat při poskytování sociální služby denní stacionář.“

V poskytovatelem předložené příloze „Nouzové a havarijní situace, Příloha ke standardu č. 14, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“ nejsou stanoveny havarijní situace, je zde uveden výčet možných nouzových situací, „Způsob řešení – postup“ a „Prevence situace“. Jako nouzové jsou definovány situace související se zdravotním stavem klienta. Např. „Úraz klienta; Náhlá nevolnost“, „Vdechnutí stravy“, „Pád, podvrknutí“, „Poranění při sociálně terapeutických činnostech“, kde způsob řešení je obecně popsán: „Poskytnout první pomoc, Informovat rodiče či opatrovníka, V případě vážnější nevolnosti přivolat RZS“. Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru potvrdil proškolení v první pomoci.

Postup řešení situace „Stav nepřítomnosti (příklad: mlácení s sebou o zem, kopání do věcí, ubližování si sama sobě)“ uvádí: „Zabezpečit klienta tak, aby se mu nic nestalo, v rámci možností zařízení a sil pracovníků.“ Z tohoto popisu není zřejmé, jak konkrétně má zaměstnanec v této situaci postupovat. Není zde uvedena návaznost na § 89 ZSS „Opatření omezující pohyb osob“. Podobně situace „Při společných aktivitách může nastat agresivní jednání jednoho z klientů“ obsahuje všeobecný postup řešení „Klienta, pokud to bude možné, odvést z místnosti, kde se ostatní klienti nacházejí a nejvhodnějším způsobem se ho snažit uklidnit.“

- „Prokazatelně seznamovat zaměstnance a osoby, kterým je sociální služba poskytována, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytvářet podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.“

Poskytovatel předložil prezenční listinu nadepsanou „Potvrzuji tímto, že se k 31. 05. 2015 jsem byl(a) seznámena se všemi aktuálně platnými interními předpisy a standardy.“ Poslední aktualizace standardů kvality je datována dne 1. 5. 2015. Citovaný dokument

obsahoval jména a podpisy všech zaměstnanců uvedených v seznamu ke dni 22. 3. 2016.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Zaměstnanci mají směrnice Standardy kvality k dispozici na eQuipu. Aktualizace vyvěšuji v rámci systému eEquip na nástěnce. Seznámení potvrzují podpisem.“*

Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru sdělil: *„Pravidla máme k dispozici v elektronické formě, tištěná jsou k dispozici v kanceláři.“*

Zaměstnanci č. 1 a 5 v rozhovoru nedokázali popsat, co jsou nouzové a havarijní situace, na konkrétní otázky odpověděli obecně, v souladu s pravidly.

Způsob řešení nouzové situace *„Útěk ze zařízení“* popsal zaměstnanec č. 5 v souladu s pravidly. Uvedl: *„Rozeběhla bych se ven, oznámila bych to dalším pracovníkům a rodičům.“* Postup při požáru popsal: *„Snažila bych se dostat klienty ven únikovým východem z budovy. Návěst evakuace nebyl.“* Situaci, kdy klient přijde, zazvoní, a nikdo mu neotevře dveře do služby, zaměstnanec č. 5 nevnímá jakou nouzovou, s odůvodněním: *„Všichni klienti chodí s doprovodem.“*

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru na konkrétní dotaz, jak by postupoval při agresivním chování klienta, odpověděl: *„V první řadě musím zajistit bezpečí klientů, agresivního klienta slovně uklidnit. Člověk musí vytušit, že se k něčemu schyluje a předejít tomu. Někteří klienti nemají rádi změny. Musím dodržet, co jsem klientovi slíbila, informovat ho včas.“* Dále sdělil: *„V případě požáru máme dvě ústupová místa, v klidu přesuneme klienty ven. První je klient, jeho život a zdraví. Máme hasicí přístroje, máme školení BOZP. Jsem tu přes rok, skoro dva, návěst evakuace jsem nezažila.“*

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Obsazení prostoru jídelny inspekčním týmem vnímám jako jistý druh mimořádné situace, na něco takového pravidla nemáme, zítra ale na odlehčovací službu nikdo nepřijde.“*

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Když se něco stane, pokazí, řeknu to tetám.“*

Shrnutí:

- Poskytovatel vyspecifikoval nouzové situace, ke kterým by mohlo dojít v průběhu poskytování sociální služby, postup jejich řešení je obecný.
- Zaměstnanci podpisem potvrdili seznámení

	<p>s veškerými pravidly, zároveň se jim nedaří identifikovat pojem nouzová a havarijní situace a v návaznosti na něj určit způsob řešení. Opatření je splněno formálně.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 3 a 5 Rozhovor s respondentem č. 2</p> <p>Dokumenty: „Nouzové a havarijní situace, Standard č. 14, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, platnost od 1. 5. 2015 „Nouzové a havarijní situace, Příloha ke standardu č. 14, Pro sociální službu: Odlehčovací služba“, poslední aktualizace 1. 5. 2015 Potvrzení o seznámení se všemi aktuálně platnými interními předpisy a standardy, datace 31. 5. 2015</p>	
Hodnocení uložených opatření základní inspekci	<p>Bylo splněno uložené opatření:</p> <p>„Písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a stanovit konkrétní postupy při jejich řešení.“</p> <p>„Prokazatelně seznamovat zaměstnance a osoby, kterým je sociální služba poskytována, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytvářet podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.“</p>	

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb

Hodnocení uložených opatření

Výčet splněných uložených opatření:

„Zveřejnit cíle sociální služby.“

„Zpracovat vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu.“

„Podle těchto pravidel postupovat.“

„Písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a stanovit konkrétní postupy při jejich řešení.“

„Prokazatelně seznamovat zaměstnance a osoby, kterým je sociální služba poskytována, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytvářet podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.“

Výčet nesplněných uložených opatření:

„Definovat cíle sociální služby tak, aby bylo možné realizovat jejich vyhodnocení.“

„Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů.“

„V návaznosti na zjištěné nedostatky zpracovat písemně vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.“

„Postupovat podle těchto pravidel.“

„Písemně zpracovat pravidla, ve kterých budou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, a stanoveny způsoby řešení těchto situací.“

„Podle těchto pravidel postupovat.“

„Dopracovat vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů uživatelů v návaznosti na zjištěné nedostatky.“

„Podle těchto pravidel postupovat.“

„Zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.“

„Tyto postupy v praxi uplatňovat.“

„Hodnotit průběžně společně s uživateli, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.“

Nehodnoceno:

„Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby v oblasti ucelené péče o klienty, realizované ve spolupráci s dopravní službou PB HELP ASISTENT.“

„Podle těchto pravidel postupovat.“

V Praze dne

Bc. Jana Kučerová - vedoucí inspekčního týmu podpis

Mgr. Ľubica Švecová – členka inspekčního týmu podpis

Mgr. Jaroslav František Žák – přizvaná osoba podpis

Poučení: Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu adresované vedoucí inspekčního týmu:
MPSV, Oddělení 223, Bc. Jana Kučerová, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Datová schránka: sc9aavg

Protokol byl vyhotoven ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
Výtisk č. 2 pro ALKA o.p.s., se sídlem Podbrdská 269, Příbram V-Zdaboř, 261 01
Příbram 1, IČ 27240185

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Soupis převzatých kopií písemností a dokumentů:

1. Seznam pracovníků zajišťujících službu Odlehčovací služby, ze dne 22. 3. 2016
2. Seznam: Odlehčovací služba – ambulantní, bez datace
3. Seznam: Odlehčovací služba – Terén, bez datace
4. Seznam: Odlehčovací služba – terénní a Odlehčovací služba ambulantní, bez datace
5. OS škola – terén, bez datace
6. Tabulka: Sociální rehabilitace terén – škola, bez datace
7. Personální a organizační zabezpečení sociální služby, Standard č. 9, poslední aktualizace 1. 5. 2015
8. Profesní rozvoj zaměstnanců, Standard č. 10, bez datace
9. Interní směrnice VZDĚLÁVÁNÍ, ze dne 23. 11. 2012, platnost od 1. 12. 2012
10. Vyhodnocení - Průzkum spokojenosti klientů ALKA, o.p.s. (rok 2015), ze dne 10. 6. 2015
11. Postupy k základním činnostem probíhající při sociální službě, ODLEHČOVACÍ SLUŽBA, platné od 1. 12. 2014
12. Výpověď partnerské smlouvy, ze dne 6. 1. 2015
13. Potvrzení o seznámení se všemi aktuálně platnými interními předpisy a standardy, datace 31. 5. 2015
14. Informační leták CENTRUM PÉČE O HANDICAPOVANÉ ALKA & DENNÍ STACIONÁŘ ALKA
15. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, standard č. 7, platnost od 1. 5. 2015
16. Základní manuál pro individuální plánování s uživateli sociálních služeb ALKA, o.p.s., poslední aktualizace 1. 5. 2015
17. Základní pravidla poskytování a průběhu sociální služby pro službu: Odlehčovací služba, poslední aktualizace 1. 5. 2015
18. Výjimka pro letní provoz v období 1. 7. – 31. 8. 2015, platnost od 1. 7. 2015
19. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA 2015 – ALKA, o.p.s.

Soupis písemností a dokumentů předaných ve formátu PDF:

1. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ALKA, O.P.S., SOCIÁLNÍ SLUŽBA: ODLEHČOVACÍ SLUŽBA, Standardy č. 1 – 8, 11- 15
2. VÝROČNÍ ZPRÁVA ALKA, O.P.S. ZA ROK 2014

K nahlédnutí: Společný disk v systému eEquip

Seznam předložené osobní dokumentace klientů

Respondent/klient číslo:	Předaná osobní dokumentace
Respondent č. 1	<p>ALK Smlouva o poskytování sociální služby: Odlehčovací služba Individuální plán pro odlehčovací službu Souhlas s využíváním sociálně aktivizačních služeb a odlehčovacích služeb Centra péče o handicapované ALKA, o.p.s. v průběhu července a srpna 2010 BIOGRAFICKÁ ANAMNÉZA, Ochrana práv osob (uživatelů ALKA, o.p.s.), Standard č. 2, seznámení Předvídatelná rizika v průběhu poskytování sociálních služeb v Centru péče o handicapované ALKA Seznámení s ceníkem Sociálních služeb ALKA, o.p.s. Zápis o ukončení smluv o poskytování sociálních služeb ALKA, o.p.s. Žádost o poskytnutí sociální služby sociální služby: Odlehčovací služba</p> <p>Výtisk Editace evidence IP Výtisk Úprava výkonu Výtisk Výkony případu</p>
Respondent č. 2	<p>Karta klienta Sociální situace osoby využívající nebo žádající o sociální služby ALKA, o.p.s. Žádost o poskytnutí sociální služby: Odlehčovací služba Souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních a citlivých údajů Sociální a biografická anamnéza dle konceptu bazální stimulace Potřeba podpory uživatele a předvídatelná rizika v průběhu poskytování sociálních služeb v Centru péče o handicapované ALKA, o.p.s. ALK Smlouva o poskytování sociální služby: Odlehčovací služba Dodatek č. 1/OS ke smlouvě o poskytování sociálních služeb ODLEHČOVACÍ SLUŽBA Výtisk Individuální plán OS SOUHLAS RODIČE/OPATROVNÍKA S VYUŽÍVÁNÍM PŘEVOZŮ OSOBNÍM VOZEM ALKA, o.p.s., Výkony případu</p>
Klient č. 1	<p>ALK Smlouva o poskytování sociální služby: Odlehčovací služba Souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních a citlivých údajů Potřeba podpory uživatele a předvídatelná rizika v průběhu poskytování sociálních služeb v Centru péče o handicapované ALKA, o.p.s. Sociální situace osoby využívající nebo žádající o sociální služby ALKA, o.p.s. Žádost o poskytnutí sociální služby sociální služby: Odlehčovací služba</p>

	<p>ALK, Individuální plán pro odlehčovací službu Výtisk Editace evidence IP</p>
Klient č. 2	<p>Karta klienta Smlouva o poskytování sociální služby: Odlehčovací služba Žádost o poskytnutí sociální služby: Odlehčovací služby – terén Sociální situace osoby využívající nebo žádající o sociální služby ALKA, o.p.s. Deník klienta Souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních a citlivých údajů Ochrana práv osob (uživatelů ALKA, o.p.s.), Standard č. 2, seznámení Míra závislosti a schopností zvládat úkony základních životních potřeb Potřeba podpory uživatele a předvídatelná rizika v průběhu poskytování sociálních služeb v Centru péče o handicapované ALKA, o.p.s., Individuální plán pro odlehčovací službu</p>