



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2016/0018, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

Mgr. Lúbia Švecová - vedoucí inspekčního týmu,

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu,

Mgr. Marie Jarošová – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (přizvána v zájmu odborného posouzení věci),

Mgr. Dana Syslová – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (přizvána v zájmu odborného posouzení věci),

u kontrolované osoby: Alzheimercentrum Filipov o.p.s., se sídlem Zámecká 1/25, Filipov, 286 01 Čáslav, IČ 28441397

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 19. 1. – 21. 1. 2016, 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: Alzheimercentrum Filipov o.p.s., Zámecká 1/25, Filipov, 286 01 Čáslav, ve službě domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 9924510.

Kontrolované období: 1. 1. 2014 do 21. 1. 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 a 77 ZSS.
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 19. 1. 2016 úkonem: Předložením Pověření č. 2016/0018 kontrolované osobě – statutárnímu orgánu, paní Janě Střihavkové, MBA a posledním kontrolním úkonem, předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb, bylo posouzení kontrolovanou osobou dodatečně zasláného dokumentu *Domácí řád*, a to dne 15. 2. 2016.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 19. 1. 2016 až 21. 1. 2016.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: Základní inspekce poskytování sociálních služeb.

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a) Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 3 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel částečně zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačních letáčích: „<i>Alzheimercentrum Péče o klienty s Alzheimerovou demencí</i>“, „<i>Alzheimercentrum Komplexní ošetrovatelská péče nejen o klienty s Alzheimerovou chorobou</i>“ a na webové stránce poskytovatele www.alzheimercentrum.cz, která obsahuje souhrn informací o síti poskytovatelem provozovaných zařízení.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 3, ani další zaměstnanci poskytovatele, v rozhovoru nevedli možnost čerpání informací o službě v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Odkaz na tento registr, jehož elektronickou podobu spravuje MPSV, není součástí prezentačních materiálů poskytovatele.</p> <p>Pro prezentaci organizace jsou poskytovatelem zpracovány informační desky „<i>Alzheimercentrum</i>“ obsahující 2 verze letáku, vzor Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče, vzor Ceníku, vzor Smlouvy o přistoupení, Informace k přijetí do péče a vizitku.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 3 „... je systém poskytování sociální služby, pravidla, prezentace informací veřejnosti nastaven centrálně. Respektujeme pravidla společnosti Alzheimercentrum o.p.s., ... Účetnictví, fakturace jsou společné pro všechna naše zařízení, stejně tak propagace.“... „Jednou za čtvrt roku vydáváme zpravodaj. Tištěný je k dispozici tady v Domově a zasíláme jej rodinám. Jinak je prezentován na naší webové stránce.“</p>	

Barevné letáky s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, nejsou zpracovány v alternativní formě. Informace v nich obsažené se vztahují ke všem zařízením, provozovaným poskytovatelem – a to včetně formulovaného poslání, cíle a vymezení okruhu osob, kterým je služba určena. Informační leták „Alzheimercentrum Komplexní ošetrovatelská péče nejen o klienty s Alzheimerovou chorobou“ obsahuje odkaz na webovou stránku www.alzheimercentrum.cz, bez kontaktů a bližšího upřesnění údajů přímo ke kontrolované sociální službě a jejímu zařízení. Informační leták „Alzheimercentrum Péče o klienty s Alzheimerovou demencí“ v části „Výběr zařízení“ obsahuje kontakty na šest zařízení Alzheimercentrum, včetně kontaktu na kontrolovanou sociální službu a upřesnění její kapacity: 100 lůžek, což je v rozporu s posledním platným „Rozhodnutím KÚ SK“, kde je kapacita zařízení stanovena na 95 lůžek.

Informace, obsažené v obou letáčích, nejsou jednoznačné a přesné, nabízeny jsou např. 2 – 3 lůžkové pokoje, přičemž v zařízení převažují pokoje čtyřlůžkové. Dále je nabízena hospicová péče. Statutární orgán poskytovatele k tomu uvedl: „Hospicovou péči, kterou inzerujeme v letáku, nemáme registrovanou, ale klienti u nás umírají.... Nepřijmeme nikoho pouze za účelem hospicové péče, poskytujeme péči paliativní.“

Vymezení okruhu osob, jimž je služba poskytována, v informačním letáku nezohledňuje skutečnost, že zařízení poskytovatele Alzheimercentrum Filipov o.p.s. je určeno osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám s jiným zdravotním postižením, ve věkových kategoriích klientů: dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let) a starší senioři (nad 80 let).

Součástí obou variant informačního letáku je odkaz na webovou stránku www.alzheimercentrum.cz, která neumožňuje osobám volbu zvětšení písma, případně zvukovou verzi zveřejněného textu. Stránku tvoří jednotlivé odkazy a pododkazy, které obsahují např. informace o poskytovateli, jednotlivých zařízeních, která provozují společnosti Alzheimercentrum v rámci ČR a SR, dále o principech poskytované péče, o úpravách bydlení, každodenních činnostech spojených s péčí o osobu s Alzheimerovou chorobou. Převážná část informací se vztahuje plošně k organizaci a jí provozovaným zařízením souhrnně. Užitím nejednoznačných formulací poskytovatel neinformuje

dostatečně srozumitelně o způsobu poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem a o tom, na co má osoba v nepříznivé sociální situaci v dané sociální službě nárok: „Sociální péče představuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu u klienta, jehož závislost na péči nevznikla změnou zdravotního stavu.“... „Pečovatelská služba umožňuje krátkodobý, ale i dlouhodobý pobyt v případě potřeby.“... „Individuální rozsah činností se řídí výší přiznaného příspěvku na péči. Nejvyšší stupeň příspěvku představuje cca 3 hodiny sociální péče denně a tato doba se krátí úměrně s výší příspěvku.“...

Odkaz na kontrolovanou sociální službu, poskytovanou v zařízení Alzheimercentrum Filipov o.p.s., uvádí jeho přesnou adresu, kontakty na jednotlivé pracovníky středního managementu, popisuje prostory, kde je služba poskytována včetně fotografií, historii zařízení, inzeruje volná pracovní místa, informuje o dnech otevřených dveří, o vydávání magazínu (a obsahuje archiv vydaných čísel), atd.

Na webové stránce poskytovatele jsou uvedeny informace o druhu, místě, okruhu osob, jimž je služba poskytována a základní informace ke způsobu jejího poskytování. Není zde uvedena přesná kapacita kontrolovaného pobytového zařízení.

Popsaný způsob prezentace není zcela přizpůsoben cílové skupině, které je sociální služba určena, nezajišťuje plnou srozumitelnost informací o službě domovy se zvláštním režimem všem osobám.

1a)

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, obsahuje definici cíle poskytovatele, poslání, cíle domova se zvláštním režimem, principy poskytované sociální služby a vymezení okruhu osob, kterým je a kterým není sociální služba určena.

Ke svému veřejnému závazku poskytovatel ve shora citovaném dokumentu uvádí: „Je definován uvedenými cíly, posláním a principy. Jeho znění je k dispozici na internetových stránkách www.alzheimercentrum.cz.“ Webová stránka neobsahuje přímo odkaz (soubor) nazvaný Veřejný závazek, ale v části „Poskytovaná péče“, pod odkazem „Sociální péče“ je uvedeno: „Máte-li zájem o informace vyplývající ze zákona 108/2006, které jsme povinni

zveřejnit, klikněte sem.“ Prokliknutím se návštěvník stránky dostane k informacím o cíli poskytovatele, posláním, k cílům domova se zvláštním režimem, informacím o principech poskytované sociální služby a vymezení okruhu osob, kterým je sociální služba určena, včetně negativního vymezení.

Struktura a členění webové stránky nepřispívají k usnadnění orientace v základních informacích o poskytované sociální službě v jednotlivých zařízeních.

Poslání, tak jak je určeno v dokumentu *„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“*, je dostupné na webové stránce a v obou variantách informačního letáku:

„Hlavním posláním je poskytování komplexní, kvalitní, individuálně zaměřené, celoroční pobytové služby osobám, které se v důsledku svého zdravotního stavu ocitli v nepříznivé sociální a zdravotní situaci, kterou nejsou schopni překonat ve svém vlastním prostředí ani za pomoci rodiny nebo jiného typu sociálních služeb a potřebují pravidelnou pomoc při zajištění svých potřeb. Poskytování služeb v našem zařízení vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů a je postaveno především na vnitřních zdrojích služeb a potřebují pravidelnou pomoc při zajištění svých potřeb.“ Závěrečná věta textu, nesouvisející s jeho obsahem (*„...a potřebují pravidelnou pomoc při zajištění svých potřeb.“*), je součástí znění poslání pouze v dokumentu *„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“*.

Statutární orgán poskytovatele v rozhovoru uvedl: *„Poslání, cíle, zásady jsou obsaženy ve standardu kvality - formulace byly stanoveny společně, napříč všemi zařízeními... Standardy kvality spoluvytvářejí metodici na centrále, jednotlivé služby (zařízení) si je následně upravují pro sebe.“*

Cíl poskytovatele *„Poskytování komplexní služby, která vede k podpoře a udržení aktivního života a k prodloužení soběstačnosti našich uživatelů“*, obsažený v dokumentu *„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“* je provázán se zde definovanými cíli domova se zvláštním režimem:

„ - poskytování kvalitní sociální služby na základě plánování, vycházející z individuálních potřeb uživatelů a poskytování co nejkvalitnější ošetrovatelské péče vzhledem k cílové skupině

- ochrana práv uživatelů
- vytvoření příjemného a vstřícného prostředí
- podpora udržení co nejúžšího kontaktu s rodinou a blízkými
- podpora způsobu života, který se co nejvíce blíží dosavadnímu způsobu života uživatele
- zajišťování možnosti využívat místní instituce
- zajištění bezpečné a odborné služby
- snižování následků nepříznivé situace klientů, pro kterou nás vyhledali
- chránit klienty před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytované služby
- podporovat uživatele služeb v soběstačnosti
- zkvalitnění podpory na úkor péče uživatelům
- zdokonalování, ošetřování metodou stimulace vnímání
- vzdělávání personálu, zejména v oblasti komunikace a zvládání obtížných situací a reakcí při jednání s uživateli služeb
- práce s uživatelem a jeho biografií“.

Uvedené cíle jsou součástí webové stránky www.alzheimercentrum.cz a „Doplňkových údajů o sociální službě Domovy se zvláštním režimem“ v příloze „Realizace služby“, v Registru poskytovatelů sociálních služeb, který obsahuje základní i doplňkové informace o kontrolované sociální službě.

K oblasti hodnocení cílů kontrolované sociální služby, statutární orgán poskytovatele v rozhovoru uvedl: „Přehodnocování není třeba, zatím jsme nedošli k tomu, že chceme změnu.“ (viz Popis zjištěného stavu věci Kritérium 15a).

Poskytovatelem nejsou stanoveny postupné kroky – činnosti směřující k naplňování cílů. Formulace cílů, obsažených v dokumentu „Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování služeb“, mají charakter obecných zásad práce poskytovatele bez definování ukazatelů, vedoucích k hodnocení míry jejich plnění.

Zásady (principy) poskytování služby, definované poskytovatelem v dokumentu „Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“ jsou formulovány v souladu s § 2 ZSS a s druhem sociální služby. Zahrnují např. dodržování základních práv uživatelů, úctu k člověku, respektování přání a vlastní volby uživatelů, respektování soukromí uživatelů, individuální přístup, podpora samostatnosti

a nezávislosti uživatelů, přizpůsobování poskytovaných služeb potřebám uživatelů a zájemcům o službu, vzájemnou toleranci, týmovou práci, dobré vztahy na pracovišti, profesionalitu a odbornost, zvyšování kvalifikace personálu, průběžné vzdělávání pracovníků.

Na webové stránce poskytovatele jsou tyto zásady zveřejněny ve stejném znění jako v citovaném dokumentu.

Odrážejí se částečně v dalších dokumentech sociální služby, jako je např. *„Etický kodex pracovníků Alzheimercentra Filipov o.p.s.“*.

Pozorováním, rozhovory s respondenty a se zaměstnanci, bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje, a to zejména v oblasti vytváření podmínek, umožňujících uživatelům služby naplňovat jejich práva, důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, či podpory k aktivnímu přístupu, který má vést klienty k podpoře a udržení jejich soběstačnosti. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci např. u kritéria 1b), 1d), 2a), 2b), 4c), 13a).

Pracovníci přímé péče v rozhovorech shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny, pro kterou je zařízení určeno – s ohledem na její vymezení jsou na zaměstnance kladeny vyšší nároky v oblasti empatie, respektu k tempu uživatelů, k jejich aktuálnímu fyzickému a psychickému zdravotnímu stavu.

Např. zaměstnanci č. 4 - 13 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: *„Respekt k přání klienta, zachovávání intimity, podpora uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám.“* Zároveň však bylo ze strany zaměstnanců zaznamenáno užívání nevhodné a infantilizující terminologie – *„krmení, přebalování, ležáci, bumbat...“* a oslovování klientů zdrobnělinami křestních jmen.

Pozorování a předložená osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 potvrdily užívání plošných opatření (např. univerzální souhlas se vstupem personálu do pokoje klienta v době nepřítomnosti, uložení osobních dokladů u poskytovatele), což je v rozporu se stanovenými zásadami kontrolované služby.

V dostupných zdrojích je okruh osob, kterým je služba určena, definován jednotně a v souladu s vymezením v dokumentu *„Standard č. 1, Cíle a způsoby*

poskytování sociálních služeb“:

„Cílová skupina

Osoby s chronickým duševním onemocněním a osoby s jiným zdravotním postižením.

Věková struktura

Dospělí (27-64 let), mladší senioři (65-80 let), starší senioři (nad 80 let)

Služba je určena

Osobám s chronickým duševním onemocněním, osobám s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí“.

Na toto ustanovení navazuje výčet okruhu osob, kterým služba určena není, zahrnující mimo jiné vymezení: *„Osobám, které by ohrožovaly sebe a své okolí“.* Statutární orgán poskytovatele k tomu v rozhovoru uvedl: *„U silné agrese by bylo dobré klienta zaléčit, je to ochrana před nebezpečnou agresí... Ještě jsme se s tím nesetkali, že by byl žadatel z tohoto důvodu odmítnut.“*

15a)

V souladu s *„Vnitřním předpisem Pravidelné kontroly“* dochází v praxi k namátkovým kontrolám jednotlivých úseků – jedná se o kontroly, vztahující se k plnění pracovních povinností zaměstnanců. Nedochozí k přehodnocování plnění veřejného závazku hodnocením způsobu práce zaměstnanců. K nahlédnutí byly v knize *„Kontroly“* předloženy zápisy z uskutečněných kontrol za období 1. 1. 2010 – 17. 1. 2016. Ze záznamů nevyplývá, jak poskytovatel s výstupy kontrol dále pracuje.

Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 15, Kvalita poskytované péče“* stanovuje obecná pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál vymezuje hodnotící aktivity poskytovatele. Neobsahuje konkrétní postupy pro práci s výstupy z možných učiněných zjištění, nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele, případně dalších osob, a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality poskytování sociální služby. Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s definovaným posláním, cíli a zásadami poskytované služby a osobními cíli jednotlivých osob není z dokumentu *„Standard č. 15, Kvalita poskytované péče“* plně patrné, neboť z předloženého dokumentu, ani jeho příloh, není zřejmé, jaké podmínky musí být splněny, aby bylo možno konstatovat, že je způsob

	<p>poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</p> <p>K otázce přehodnocování stanovených cílů statutární orgán poskytovatele uvedl: „<i>Přehodnocování není třeba, zatím jsme nedošli k tomu, že chceme změnu.</i>“</p> <p>V zápisech z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele „<i>Zápisy z provozní schůze</i>“, za období 11. 12. 2014 – 5. 12. 2015, převažují řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd., neobsahují konkrétní hodnotící výstupy.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 3 v rozhovoru k hodnocení kvality poskytované péče uvedli, že poskytovatel má zpracovány a využívá periodicky (ročně) dotazníky spokojenosti: „<i>Jednou za rok probíhá dotazníkové šetření – mezi rodinnými příslušníky klientů a zaměstnanci služby.</i>“ Důraz je, dle sdělení zaměstnance č. 3, kladen na osobní komunikaci s rodinami.</p> <p>Poskytovatelem byla předložena „<i>Vyhodnocení dotazníkových šetření</i>“ rodinných příslušníků klientů a zaměstnanců za rok 2014, 2015, jejichž součástí nejsou návrhy opatření, navazující na závěry jednotlivých dotazníkových šetření.</p> <p>Součástí „<i>Výroční zprávy 2014</i>“ je celkové shrnutí aktivit poskytovatele, s důrazem na komplexnost péče (zdravotní a sociální) o klienta, dále např. organizační struktura společnosti, výčet aktivit za měsíce leden – březen 2014, informace o změnách ve správní radě, finančním hospodaření, o stavu majetku a závazků.</p> <p>V citovaném dokumentu není přímo obsaženo, zda a jak dochází k průběžné kontrole a vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých klientů.</p> <p>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a průběžném hodnocení souladu způsobu poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli, zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 14 Rozhovory s respondenty č. 1 - 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5	

	<p>Dokumenty:</p> <p>„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, schváleno 1. 1. 2012 Originál informačních desek Alzheimercentrum obsahující 2 kusy letáku, vzor Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče, vzor Ceníku, vzor Smlouvy o přistoupení, Informace k přijetí do péče a vizitku – bez datace „Etický kodex pracovníků Alzheimercentra Filipov o.p.s.“, bez datace „Standard č. 15, Kvalita poskytované péče“, schváleno 1. 1. 2011 „Hodnocení personálu, formulář, vzor bez datace „Vnitřní předpis Pravidelné kontroly“, bez datace „Dotazník“, vzor bez datace „Vnitřní směrnice: Hodnocení poskytovaných služeb“, schváleno 15. 9. 2010 Soubor 6-ti PDF Dotazníky + vyhodnocení rok 2014 a 2015 „Výroční zpráva 2014“, bez datace</p> <p>Pozorování Obsah webové stránky poskytovatele www.alzheimercentrum.cz Rozhodnutí KÚ SK o změně registrovaných údajů poskytovatele, ze dne 13. 7. 2015 Obsah Registru poskytovatelů sociálních služeb</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. a):</p> <p>Údaje, obsažené ve zveřejňovaných informačních zdrojích poskytovatele, nejsou jednoznačné a přesné. Užitím nejednoznačných formulací poskytovatel neinformuje dostatečně srozumitelně o způsobu poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem.</p> <p>V informačních zdrojích poskytovatele není zveřejněna přesná kapacita zařízení, ve kterém je kontrolovaná sociální služba poskytována.</p> <p>Forma prezentace informací o službě není srozumitelná pro všechny osoby.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. a)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).	Bodové hodnocení kritérií:

	<p>Poskytovatelem nejsou stanoveny postupné kroky – činnosti směřující k naplňování cílů. Formulace cílů, obsažených v dokumentu „<i>Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování služeb</i>“, mají charakter obecných zásad práce poskytovatele bez definování ukazatelů, vedoucích k hodnocení míry jejich plnění.</p> <p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech (např. v oblasti vytváření podmínek, umožňujících uživatelům služby naplňovat jejich práva, důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, či podpory k aktivnímu přístupu, který má vést klienty k podpoře a udržení jejich soběstačnosti). Podrobněji popsáno a hodnoceno v rámci Kontrolního zjištění č. 3.</p> <p>Ze strany poskytovatele nedochází k průběžnému hodnocení souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých osob.</p>	<p>1a) 2 body 15a) 1 bod</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Doplnit a upřesnit zveřejňované informace o způsobu poskytování sociální služby a o kapacitě poskytované sociální služby. Zajistit dostupnost informací o poskytované sociální službě způsobem srozumitelným všem osobám.</p> <p>Průběžně hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 6. 2016</p> <p>30. 6. 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) Poskytovatel v průběhu inspekčního šetření neprokázal, že informuje 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. Zveřejněné informace o poskytované službě domov se zvláštním režimem na webových stránkách a v Registru poskytovatelů sociálních služeb jsou pouze částečné. Chybí například informace týkající se plateb, informace týkající se povinností, které pro zájemce vyplývají ze smlouvy o poskytování sociální služby, apod. Tyto informace nejsou poskytovatelem zveřejněny na webových stránkách, ani v dalších informačních zdrojích, např. informační leták.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 11 při rozhovoru uvedli, že informace jsou dostupné na webu a další informace jsou zájemcům, ale většinou jejich rodinným příslušníkům, sdělovány telefonicky nebo při osobním setkání v domově.</p> <p>Poskytovatel nepředložil dokumenty zpracované v alternativní podobě, které by obsahovaly informace o poskytované sociální službě o povinnostech, které by pro zájemce o využívání služby vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, (například pro zájemce s omezenou schopností porozumění psaného textu, kteří jsou okruhem osob, kterému je sociální služba určena).</p> <p>3a) Poskytovatel předložil písemně zpracovaný „<i>Standard kvality sociálních služeb č. 3, Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“, podle kterého informuje zájemce o sociální službu ústně o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Přílohou standardu č. 3 je dokument „<i>Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“. Předložený standard obsahuje základní informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kdo má pověření k jednání se zájemcem (sociální pracovníce, v její nepřítomnosti ředitel nebo vrchní sestra), • heslovitě stanovený postup a zásady jednání 	

	<p>se zájemcem o sociální službu,</p> <ul style="list-style-type: none"> • informace o záznamu z jednání o sociální službě • výčet přehledu informací, které jsou zájemci sdělovány a výčet informací, které jsou od zájemce zjišťovány • kritéria pro přijetí zájemce a vymezení zájemců, kterým není možno sociální služby poskytnout <p>Z diskuze se zaměstnanci č. 3 a 11 bylo zjištěno, že jednání se zájemcem o sociální službu vede především vrchní sestra. Tato kompetence je jí uložena pracovní náplní. Sociální pracovník tuto kompetenci v pracovní náplni uloženou nemá, ačkoliv se jedná především oblast sociální práce se zájemcem a klientem.</p> <p>Zaměstnanec č. 11 v diskuzi popsal stručně postup jednání se zájemcem o sociální službu. Uvedl, že jednání probíhá vždy za přítomnosti rodiny nebo jiné osoby, kterou si zájemce zvolí. Jednání probíhá v zařízení poskytovatele. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že sociální šetření v místě bydliště nebo pobytu zájemce realizováno není.</p> <p>Zaměstnanec č. 11 uvedl, že při jednání se zájemcem jsou mu předány desky „<i>Desky pro zájemce</i>“, které obsahují základní informace o poskytované sociální službě domov se zvláštním režimem a Domácí řád domova. Z jednání se zájemcem je zpracován zápis (ověřeno z dokumentace respondentů č. 1 – 5).</p> <p>V průběhu inspekčního šetření poskytovatel nepředložil alternativní zpracování základních informací o poskytované sociální službě, které by usnadnily okruhu osob, pro který je sociální služba určena, snáze pochopit sdělované informace. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že využívají především ústní komunikace a prohlídku zařízení.</p> <p>Z textu standardu č. 3 a dalších dokumentů předložených poskytovatelem k oblasti jednání se zájemcem o sociální službu nebylo zjištěno, jak je zájemce informován o úhradách za sociální službu. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že tato oblast je řešena s tzv. přístupitelem, který v případě poskytování sociální služby za tyto sociální služby platí v plném rozsahu.</p> <p>V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno,</p>	
--	--	--

že poskytovatel neinformuje průkazně (jak je jeho povinností) při jednání se zájemcem, že pokud nebude mít na plnou úhradu za využívání sociální služby, je jeho povinností doložit aktuální výši pravidelně se opakujících příjmů a pak musí být úhrada stanovena individuálně ve snížené výši, tak aby minimální zůstatek jeho příjmů dosahoval 15%.

Z rozhovoru s respondentem č. 3, který je v zařízení cca 1 týden, bylo zjištěno, že podle jeho sdělení, žádné informace o sociální službě od zaměstnanců domova nedostal. Informace o sociální službě mu byly sděleny synem. Při příchodu do domova byl doveden na pokoj a zaměstnanci mu ukázali, kde bude bydlet a kam bude chodit na jídlo. Podle jeho sdělení jiné informace nedostal.

3b)

Z rozhovorů s respondenty č. 1 – 5 nebylo zjištěno, že v průběhu jednání před zahájením poskytování sociální služby by od nich byly zjišťovány jejich požadavky a očekávání a osobní cíle, které by bylo možné naplnit způsobem poskytování sociální služby a které by byly dále zohledněny v individuálním plánu průběhu sociální služby.

Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 obsahovala stručné záznamy z průběhu jednání se zájemcem.

V předložených záznamech, s výjimkou dvou klientů, nebyly uvedeny konkrétní požadavky a očekávání zájemců, které by byly zjištěné při tomto jednání. Rozhovory s respondenty č. 1 – 5, ani předložená osobní dokumentace respondentů, nepotvrdily, že poskytovatel projednává ve fázi jednání se zájemcem, očekávání zájemce a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Pouze u dvou respondentů byl v záznamu jednání uveden v části „*Požadavky, potřeby, očekávání a obavy zájemce*“ text:

- „*kvalitní péče v příjemném prostředí, možnost vycházek*“
- „*co nejdříve poskytnout péči na dobré úrovni*“

Výše uvedené texty neobsahují důkazy o projednávání očekávání a požadavků s jednotlivými zájemci, jejichž plnění očekávají od poskytování sociální služby. Uvedené texty definují jednoznačné povinnosti poskytovatele, které vychází z druhu jím poskytované sociální služby a nezohledňují specifické požadavky

zájemců, které by bylo možné naplnit způsobem poskytování sociální služby.

Např. respondent č. 3 (v domově je cca 7 dnů) v rozhovoru uvedl, že jednání o poskytování sociální služby probíhalo se synem a informace byly sdělovány synovi. Před zahájením využívání služby se v domově nebyl podívat, byl v nemocnici.

4b)

Poskytovatelem předložený „*Standard kvality sociálních služeb č. 4, Smlouva o poskytnutí sociální služby*“ nezohledňuje dostatečně postup v návaznosti na potřeby jednotlivých zájemců vzhledem k okruhu osob, pro které je sociální služba domov se zvláštním režimem určena. Nezohledňuje konkrétní postup při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby u nekomunikujících uživatelů, nebo u zájemců s omezenou schopností porozumění psanému textu. Neodkazuje na žádné alternativně upravené dokumenty ve zjednodušené verzi, neuvádí ani jiný způsob využití alternativních metod komunikace. Poskytovatel nestanovil, jak si ověřuje zaměstnanec pověřený jednáním o podpisu smlouvy, zda osoba sděleným informacím porozuměla. Nejsou uvedeny žádné alternativní metody, které by odpovídaly specifickým komunikačním potřebám jednotlivých osob s ohledem na jejich schopnosti.

Z textu standardu č. 4 není zřejmé, jakým způsobem si ověří zaměstnanec, pověřený jednáním o podpisu smlouvy, že potenciační uživatel se specifickými komunikačními potřebami, informacím k obsahu a účelu smlouvy porozuměl. Např. zda porozuměl a souhlasí se skutečností, že úhradu nákladů za poskytnutí služeb, včetně služeb označených jako fakultativní, bude hradit osoba blízká nebo jiná. V průběhu inspekčního šetření nebylo zjištěno, jak je se zájemcem projednáván rozsah a výběr fakultativních služeb a výše úhrady a způsob placení za tyto volitelné služby. A to především pro případ, že osoba vzhledem ke svému zdravotnímu stavu není schopna pochopit obsah a účel smlouvy.

Poskytovatelem předložená pravidla neošetřují situace, kdy je u zájemce z důvodu zdravotního stavu omezena schopnost samostatného jednání a není určen zákonný zástupce nebo opatrovník postup dle § 91 odst. 6 ZSS. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že tento způsob podpisu smlouvy není v zařízení

	<p>využíván.</p> <p>Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu alternativně zpracovaný vzor smlouvy s piktogramy. V průběhu inspekčního šetření nebylo zjištěno, zda a jak je s tímto vzorem smlouvy pracováno, ačkoliv zaměstnanec č. 1 uvedl, že s alternativní formou smlouvy mají v praxi dobré zkušenosti. Předložená osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 neobsahovala tuto alternativní verzi smlouvy, která by byla projednána s novým uživatelem.</p> <p>Poskytovatel předložil vzor smlouvy pro přístupitele s názvem „<i>Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek)</i>“. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 neobsahovala záznamy z fáze průběhu jednání se zájemcem, ze které by bylo zřejmé, že nový uživatel byl s tímto způsobem platby za sociální služby seznámen a souhlasil.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 3 uvedli, že se vždy jedná o dohodu klienta a přístupitele a poskytovatel tuto dohodu bere na vědomí a podle ní postupuje.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 11 Rozhovory s respondenty č. 1 - 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„<i>Standard č. 3, Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“, schváleno 1. 1. 2012 „<i>Elektronická žádost k přijetí</i>“, vzor bez datace „<i>Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče</i>“, vzor bez datace „<i>Vnitřní předpis postupu při výběru nových klientů</i>“, bez datace „<i>Podklady potřebné pro registraci praktického lékaře a poskytování zdravotní a ošetřovatelské péče</i>“, bez datace „<i>Domácí řád</i>“, bez datace „<i>Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“, bez datace „<i>Postup při odmítnutí zájemce</i>“, schváleno 1. 8. 2011 „<i>Evidence odmítnutých žádostí</i>“, vzor formuláře, bez datace „<i>Informace k přijetí do péče</i>“ a navazující „<i>Domácí řád</i>“, platnost od 1. 1. 2011 „<i>Standard č. 4, Smlouva o poskytnutí služby sociální služby</i>“, schváleno 1. 1. 2012 „<i>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče</i>“, vzor, bez datace</p>	

	<p>„Směrnice o uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“, schváleno 20. 8. 2011 „Vnitřní směrnice pro používání ceníku“, schváleno 1. 8. 2012 „Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne, Zařízení: Domov se zvláštním režimem AC Filipov o.p.s.“, vzor bez datace „Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací“, vzor bez datace „Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) uzavřená ve smyslu § 1892 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „smlouva“)“, vzor bez datace „Osobní analýza potřeb/ Oblasti podpor“, formulář, vzor bez datace „Ceník fakultativních nákladů“, bez datace „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“, vzor s piktogramy, bez datace „Dohoda o ukončení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“, vzor bez datace „Smluvní ujednání o paušální měsíční částce za poskytování potřebné pomoci“, bez datace</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb Webová stránka poskytovatele: http://www.alzheimercentrum.cz/nase-zarizeni/filipov/</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. b):</p> <p>Poskytovatel dostatečně neinformuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro ně vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro ně srozumitelným.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. b)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b), 4b).</p> <p>3 a) Poskytovatel nepředložil informace o poskytované sociální službě zpracované ve zjednodušené formě s ohledem na okruh osob, pro který je sociální služba určena.</p> <p>3 b) Poskytovatel prokazatelně nedoložil, že se zájemcem</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 2 body 3b) 1 bod 4b) 0 bodů</p>

	<p>projednávat jeho očekávání, požadavky a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p> <p>4 b) V průběhu inspekčního šetření poskytovatel neprokázal, jak je postupováno při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, aby zájemce o službu porozuměl obsahu a účelu smlouvy. Poskytovatel nezohledňuje při jednání o uzavírání smlouvy potřeby jednotlivých zájemců s ohledem na jejich schopnosti a to především u zájemců s omezenou schopností porozumění psaného textu. Poskytovatel nemá stanoveno, jak si ověřuje, zda osoba sděleným informacím porozuměla.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Informovat dostatečně všechny nové zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro ně vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro ně srozumitelným.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>
		<p>30. 3. 2016</p>
	<p>Dopracovat pravidla pro jednání se zájemcem s ohledem na okruh osob, pro který je sociální služba určena.</p>	<p>31. 5. 2016</p>
	<p>Projednávat se zájemcem, očekávání zájemce a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p>	<p>30. 3. 2016</p>
<p>Postupovat při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</p>	<p>30. 3. 2016</p>	

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a) SQSS	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. c) Práva klientů nejsou ve Smlouvě ani žádném jiném pro klienty dostupném a srozumitelném dokumentu formulována. Domácí řád v čl. XVI. - Ochrana práv klientů říká: „<i>Ochrana práv klientů je dána působením na zaměstnance, kontrolami, anonymními dotazníky pro rodinné příslušníky, supervizemi, komunikací s klienty, rodinami, personálem, sledováním rizikových oblastí a celkovou spokojeností klienta. Podrobně je ochrana práv klienta rozvedena ve vnitřních pravidlech.</i>“ Tato vnitřní pravidla nejsou nijak specifikována a není zřejmé, zda jsou klientům k dispozici.</p> <p>Poskytovatel se ve svých písemných dokumentech hlásí k respektování lidských práv a svobod. V praxi vždy nepodporuje klienty v jejich uplatňování, ale vysvětluje klientům, proč nejsou některá jejich práva naplňována. Plošnými opatřeními do práv klientů zasahuje. Např. podle „<i>Standardu č. 2, Ochrana práv osob</i>“ je jednou z možných situací porušení práva klienta na soukromí to, že „<i>Personál se pohybuje v pokoji bez přítomnosti a vědomí klienta.</i>“ Způsob, jak předcházet takovému porušení práva, je v citovaném dokumentu popsán takto: „<i>Úklid na pokoji je prováděn se souhlasem klienta, je-li zde riziko možného úrazu (uklouznutí na mokré ploše, zakopnutí o sundanou konzoli apod.), pracovnice úklidu na tato rizika klienta upozorní. Pracovnice úklidu vždy respektují soukromí klienta na pokoji.</i>“ Ve skutečnosti však všichni respondenti mají v osobní složce založen podepsaný formulář „<i>Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</i>“, kterým vyjadřují svůj univerzální souhlas se vstupem zdravotních sester, ošetřovatelů, uklízeček a údržbářů na pokoj v době své nepřítomnosti, mj. za účelem úklidu a údržby. Obdobně je podle „<i>Standardu č. 2, Ochrana práv osob</i>“ možnému porušení práva na soukromí předcházeno opatřením: „<i>Ještě před přijetím do Alzheimercentra o. p. s. je zájemce informován, o tom, zda bude ubytování na vícelůžkovém pokoji, kde nebude možné zajistit jeho úplné soukromí.</i>“ Možným zásahem do soukromí klientů je uložení knihy návštěv u vchodu, kde je volně přístupná všem osobám, a to i s informacemi o tom,</p>	

kdo byl navštíven, v jakém termínu a kým.

Domácí řád určuje, že „*Občanský průkaz lze uložit u odpovědného pracovníka, nebo je v osobním držení klienta, pokud je klient schopen za své jednání odpovídat...* Zaměstnanec č. 3 uvedl, že „*Průkazy jsou uzamčeny v trezoru v sesterně. Když se zeptám, jestli chtějí mít občanský průkaz u sebe, tak ho raději chtějí mít uložený. Oni zapomínají, ale stresují se tím, že by ho ztratili. Nikdo z nich ho nevyžaduje mít u sebe, raději ho mají uložený.*“ Obdobně Domácí řád stanovuje, že „*Klient má právo se svými finančními prostředky nakládat, je-li toho schopen. V případě zvláštního režimu disponuje s finančními prostředky pověřená osoba... Jde-li o klienty zbavené způsobilosti k právním úkonům, rozhoduje o manipulaci s penězi určený opatrovník.*“ Není zde uvedeno, kdo je u klientů právně způsobilých, ale fakticky neschopných nakládat s finančními prostředky, pověřenou osobou a z jakého titulu s financemi klientů disponuje. Přestože citované ustanovení Domácího řádu dává možnost volby, v praxi podle sdělení zaměstnanců č. 12 a 13 „*...žádný z klientů nemá peníze u sebe, ti schopnější si je mohou kdykoli vybrat*“, ale podle zaměstnance č. 3 „*někteří mají drobnou hotovost, jen pro ten pocit*“. Respondent č. 3 uvedl, že občanský průkaz ani kartu zdravotní pojišťovny nemá u sebe, respondent č. 5 sdělil, že tyto doklady má uloženy na sesterně. Statutární zástupce v rozhovoru sdělil, že „*Všichni naši klienti mají zvláštní režim, tedy například nemají doklady u sebe, ale mohou, nejsou zbaveni způsobilosti.*“

Z výše uvedeného vyplývá, že není jasně stanoveno, zda se způsob zacházení s doklady a penězi klientů řídí jejich právním statutem, reálnými schopnostmi klientů nebo jejich zařazením do zvláštního režimu; především ale poskytovatel neprokázal, že klienty podporuje v rozvíjení nebo aspoň udržení jejich schopností, které by umožnily naplňovat jejich lidská a občanská práva co nejdéle.

Poskytovatel nevytváří podmínky zamezující střetu jeho zájmů se zájmy klientů; úprava vztahů mezi poskytovatelem, klientem a třetí stranou, která je plátcem úhrad, naopak situaci střetu zájmů zakládá. Obecnou praxi poskytovatele popsal zaměstnanec č. 2 takto: „*Nemáme smlouvy na úhrady s klienty. Smlouvy s klienty jsou na poskytnutí služby. Smlouva o finančních úhradách je uzavřena s přístupitelem, na základě dohody mezi klientem a osobou blízkou.*“ V průběhu poskytování služby pak poskytovatel

rozhoduje, zda jednat v zájmu a podle přání klienta, nebo v zájmu svém, podle přání plátce, nejčastěji rodinného příslušníka, který klientův pobyt v zařízení hradí. Že taková situace může skutečně nastat, dokládá pořadač „Stížnosti a pochvaly“, který obsahuje záznam ze dne 6. března 2015, kdy si rodinný příslušník klienta *“stěžoval telefonicky na nákupy, které si nepřeje; záznam o řešení pak uvádí „náprava ihned – nákupy nebudou prováděny.“*

1b)

Poskytovatelem předložený „Standard č. 2, Ochrana práv osob“ deklaruje, že *„Zařízení vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby klienti mohli uplatnit vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, mohli být sami sebou, pokud to není v rozporu s platnou legislativou a metodikou“*, avšak nspecifikuje, které právní normy a zejména jakou metodiku má na mysli.

Respondenti se k možnosti uplatnit vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a účelu svého pobytu vyjádřili takto – respondent č. 5: *„Dcera se tu byla podívat a říkala, že se mi tu bude líbit a druhý den jsem se stěhovala... Veškeré doklady má dcera a informuje mě, podepsala jsem tohle a tohle. Kolik platím nevím, stará se o to dcera, jde sem poplatek důchod a obnos, co dostane dcera. Dcera mi říká, nestarej se.“* Klient č. 1: *„...chci se vrátit domů, nechci tady být už... těm lidem tady už to moc nemyslí, ale já mám hlavu dobrou ještě a je to nápor na psychiku pro mě hrozný... rodina se bojí, že upadnu a něco se mi stane, spadnu na kamen a rozbiju si hlavu, ale já jim říkám, no a co... chci si požádat, ať mi objednájí nový chodítko přes pojišťovnu – a až mi ho dají, už mě tu nikdo neuvidí...“* Respondent č. 3 uvedl, že jednání o poskytování sociální služby si nepamatuje, když přišel, dovedli ho na pokoj, kde bude bydlet, jiné informace si nepamatuje, vše řešil syn; rád by se vrátil domů, až mu opraví koupelnu, ale je tam sám. Pořadač „Stížnosti a pochvaly“ obsahuje záznam ze dne 5. září 2015, že si manžel klienta XY stěžoval, že *„v zařízení manželku držíme neprávem“*. V kolonce obsahující, jak byla stížnost řešena, je uvedeno pouze *„informována dcera paní XY a ředitelka zařízení.“*

Poskytovatel jedná s rodinnými příslušníky, zpravidla dětmi klientů, a nezjišťuje vždy názor samotného klienta na řešení jeho nepříznivé situace. Zaměstnanci č. 4 a 5 uvedli konkrétní příklad důsledků tohoto postupu: *„... pán po nástupu byl rozčilený, rodina*

mu zapřela, kam nastupuje, nechtěl tady být.“

V zařízení funguje Výbor obyvatel, který podle Standardu 2 „...zastupuje oprávněné zájmy všech klientů a schází se 1x za měsíc“. Ten se však podle sdělení zaměstnanců č. 6 a 7 „... točí nejčastěji kolem jídla“ a navíc jeho faktická využitelnost je z podstaty věci omezena na úzký okruh klientů schopných se jednání Výboru účastnit a jeho Statutu porozumět. Samotný dokument vymezující účel tohoto orgánu, tedy „Statut výboru obyvatel“, jej definuje jako poradní komisi ředitele zařízení, a nikde v textu nestanoví, jakým způsobem a zda vůbec je poskytovatel povinen na připomínky, náměty, návrhy a doporučení vznesená Výborem reagovat.

Pokud jde o samotný průběh služby, respondent č. 5 popsal běžný den takto: „Snídaně je do 9 hodin. Zůstáváme v jídelně na terapii do 11 hodin, potom je oběd. Arteterapeut připravuje program – aktuality, cvičení, výročí... Po obědě máme do 15 hodin volno nebo jdeme na vycházku. V 15 hodin je svačina a potom aktivity. V 17 hodin je večeře a ve 20 chystání na večerní spánek.“ Pevnou strukturu dne, omezující vůli jednotlivců a vyžadující přizpůsobit se provozním a personálním podmínkám, potvrzují i samotné interní předpisy, např. Metodiky práce popisují v kapitole Vycházka standardní postup takto: „Sepište seznam klientů, kteří se chtějí vycházky zúčastnit, seznamte s ním vedoucího pracovníka. Na ranním hlášení se domluvte, kteří klienti půjdou na vycházku, kam a v kterou dobu. Seznamte klienty s konáním a náplní vycházky, dobou odchodu a dobou návratu. Na ranním hlášení se domluvte, kteří klienti půjdou na vycházku, místo vycházky, v kterou dobu se půjde. Vždy u sebe noste funkční mobilní telefon. Při odchodu seznamte vedoucího pracovníka se skutečným počtem klientů. Na 6 klientů připadne minimálně 1 pracovník v sociálních službách, minimální počet doprovodu jsou 2 pracovníci.“

Zaměstnanci č. 4 - 13 jako příklady uplatňování vlastní vůle klientů uvedli: „...mohou si vybrat koupání, jestli ráno nebo večer, říct teď nechci, až zítra... nechci vašeho kadeřníka, dobře, zajistíme ho ve městě... když někdo plive polívku, nebudeme mu jí dávat... nemusí vstávat, nemusí jít na ergo, když nechce... když je někdo unavený, doneseme večeři na pokoj“.

Pokud jde o volbu lékaře, Domácí řád v čl. IX. stanovuje, že „Klient je po příchodu registrován u praktického lékaře zařízení.“

Jako příklady situací, ve kterých vůli klienta musejí

omezit, zaměstnanci č. 12 a 13 uvedli následující:
„...když chce někdo napsat nákup, ale rodina si to nepřeje, že mu bude nákup nosit... pokud chce klientka na nádraží, musím ji zabavit, aby na to nádraží zapomněla.“

1d)

V letáku prezentujícím službu poskytovatel uvádí:
„Co u nás najdete? Důstojnost, lidskou vřelost, vstřícnost, pohodu, pohlázení, maximální kvalitu života.“ Zaměstnanci č. 4 – 13 shodně v rozhovorech uvedli, že se všichni snaží *„aby klienti zapadli, neupozorňovat nijak na to, že mají demenci...“* Zaměstnanec č. 5 dodal, že na výlety se chodí v civilním oblečení. Zaměstnanec č. 11 prohlásil o zaměstnanci č. 6: *„To je bojovnice za práva seniorů, ta doktora srovná ... Jednou se na ní obořil „Co nám to sem vozíte“ a to bylo... Museli si na nás zvyknout trochu.“*

V běžné komunikaci nebo rozhovoru na jiné téma než je výslovně předcházení stigmatizaci však zaměstnanci používají některé hanlivé výrazy. V diskusi se zaměstnanci č. 6 a 7 o zjišťování potřeb a přání klientů se sníženou schopností komunikace a mobilitou např. zaznělo: *„On sem nepřijede jako ležák, vy ho za ten rok poznáte... my nevycházíme z toho, že nám přivezou ležáka a kouká do stropu.“* Nepřijatelné je jak neuctivé označení nepohyblivých klientů, tak předpoklad, že tito lidé už nemohou nic *„...než koukat do stropu“*. Rovněž byly pozorovány prvky infantilizace v komunikaci s klienty, např.: *„... tohle je paní (zdrobnělina křestního jména), ráno jsem jí říkal, dneska musíte být hodná (oslovení zdrobnělina křestního jména), ona totiž občas zlobí po ránu, tak dneska musíte být hodná, máme tady návštěvu z ministerstva“* nebo *„...pojdte, nabumbáme se... musíme bumbat, bolela by nás hlavička.“*

2a)

Poskytovatel má zpracovaný Etický kodex pracovníků Alzheimercentra, který se v úvodu odvolává na Listinu základních práv a svobod, další obecně platné zákonné normy a Etický kodex sociálních pracovníků. Součástí citovaného dokumentu je kapitola *„Práva klientů s demencí – evropská charta“*; zde uvedený výčet práv mimo jiné zahrnuje: *„...právo být vnímán při jakémkoliv zacházení jako dospělý člověk, ne jako dítě... právo na důstojné oslovení“*. V další části dokumentu jsou definována práva a povinnosti

pracovníků, ve které je opakovaně zdůrazňováno, že pracovníci chrání a podporují důstojnost klientů a jsou povinni chovat se tak, aby jejich lidskou důstojnost nezpochybnili, včetně vyhýbání se infantilizaci a stigmatizaci. Tento postup však není v praxi plně uplatňován. Při pozorování práce se skupinou devíti klientů bylo zaznamenáno, že zaměstnanec muže oslovoval pane a příjmením, jednu klientku paní doktorko a všechny ostatní klienty zdrobnělinou křestního jména. V případě respondenta č. 4 referující pracovnice o něm hovořila a také ho oslovovala zdrobnělinou křestního jména; při návštěvě pokoje respondenta otevřela skříň v předsíni a popisovala její obsah: „...tady je bundička, čepičky, teplý rukavičky...“ Další příklady infantilizujícího a stigmatizujícího přístupu pracovníků jsou již uvedeny výše v popisu zjištěného stavu v kritériu 1d).

Poskytovatel předložil interní dokument „Standard č. 2, Ochrana práv osob“, který vymezuje situace možného porušení práv klienta v těchto oblastech:

„Právo na osobní svobodu

Právo na neoprávněné zasahování do soukromí a osobního života

Právo na nedotknutelnost osoby

Právo na ochranu osobnosti a osobních údajů

Právo na informace o vlastní osobě

Právo na ochranu před zneužitím a diskriminací

Právo na rodinný a partnerský život

Právo účastnit se společenského života

Právo na kvalifikovanou péči

Právo stěžovat si na způsob nebo kvalitu služby

Právo na přiměřené riziko

Právo na volbu ubytování“;

a dále popisuje způsoby, jak porušení práv klientů předcházet.

Zaměstnanci č. 4 – 13 uvedli v rozhovoru k diskutované oblasti a příslušným pravidlům pouze tato: „...respektovat potřeby, ctít soukromí... dbát na zachování intimity, na vhodné oslovování, používání titulu... respektovat důstojnost, žádné zdrobněliny, dávat pozor, aby jim nevykukovaly cedulky, nebyli špinaví od jídla ... nebránit v kontaktu s rodinou, snažit se neomezovat v ničem...“

Zaměstnanci nezmínili ostatní výše citovaná práva, možná rizika jejich porušení ani způsoby, jak takovým porušením předcházet.

Všichni zaměstnanci se shodovali v nutnosti respektovat intimitu klientů a jejich soukromí, včetně

zajištění toho, aby klienti nebyli rušeni navzájem; v konkrétních popisech současné realizace těchto práv si jejich tvrzení navzájem odporovala. Zaměstnanci č. 4 a 5 uvedli, že „Klienti jsou smíšení na pokojích, ti, kdo ještě zvládají a ti, co potřebují více péče... na každém oddělení jsou dva paravány, chodící klienti ráno odejdou na hygienu a pak se dělá ležícím“. Pokud jde o noční režim, podle zaměstnanců č. 6 a 7 „... při přebalování se musí rozsvítit, někdo se vysazuje na WC.“ Oproti tomu statutární zástupce poskytovatele uvedl, že „Paravány se používají i v noci, předpokládám...řekla bych...jsem si téměř jistá. Klienti na jednom pokoji jsou ve stejném zdravotním stavu, takže se tím navzájem neruší; navíc se při tom nesvítí, jenom lampičkou.“ Respondent č. 5 v rozhovoru sdělil, že „Na čtyřlůžkovém pokoji to nebyla legrace... Zaměstnanci používali paravány jen při úmrtí.“

V rozhovorech s respondenty bylo k otázce soukromí dále zaznamenáno, že respondent č. 3 nemá klíč od pokoje a v případě respondenta č. 5 během rozhovoru vstoupili do pokoje dva muži, kteří přinesli noční stolek se zámekem a nahradili ten, který v pokoji byl původně – bez možnosti uzamčení.

Interní dokumenty poskytovatele zaručují ochranu osobních údajů klientů. Podle Etického kodexu je pracovník Alzheimercentra povinen „...vyžádat si souhlas klienta/klientky, popřípadě zákonného zástupce ke zveřejnění jeho/jejích dat, např. pro případ prezentace kazuistiky nebo vypracování vyžádané zprávy k soudu... vyžádat si ústní souhlas klienta/klientky, popřípadě zákonného zástupce k nahrávání či natáčení rozhovorů“. Standard č. 2 - Ochrana práv osob deklaruje, že „fotografie, příp. videozáznamy jsou pořizovány vždy se souhlasem klienta (příp. opatrovníka)“. Oproti tomu Smlouva je postavena opačně; čl. 11, odst. 4 obsahuje univerzální souhlas klienta, který by jej, pokud by si zveřejnění nepřál, musel odvolat: „Klient podpisem této Smlouvy souhlasí s případným zveřejněním svých fotografií, pořízených na akcích pořádaných Poskytovatelem nebo jinými obdobnými institucemi, v materiálech určených k propagaci; vyhrazuje si však právo tento svůj souhlas kdykoli a bez udání důvodu odvolat“.

Podle Etického kodexu přísluší klientům „Právo mít možnost chodit pravidelně ven“ a Standard č. 2 deklaruje, že „Možnost volného pohybu je základním právem každého člověka“. Respondent č. 3 uvedl,

že nikam mimo domov nešel, je tu teprve krátce a ani mu to nabídli. Dveře domova jsou uzavřeny. Respondent č. 4 se sám pohybuje po budově, treťí do jídelny v patře i zpátky na svůj pokoj; na dotaz inspektora, zda se dostane i přes zábranu u schodiště, referující pracovnice upřesnila, že „...tam rumpluje brankou a někdo mu otevře“. Dále referující pracovnice sdělila, že „Respondent má rád procházky, pobyt venku ho uklidňuje; chodí ven skoro každý den.“ Podle záznamů ve složce formulářů nadepsaných „Ranní terapie, dopolední terapie, odpolední terapie“ byl respondent za poslední čtvrtletí (říjen až prosinec 2015) venku pouze šestkrát: „17/10 procházka v zámecké zahradě, 24/11 procházka v zahradě, 27/11 procházka v parku, 7/12 procházka, 11/12 procházka, 16/12 procházka.“ Na jiném místě v dokumentaci respondenta, a to v Záznamech o průběhu služby, jsou zapsány další jednotlivé vycházky, např. „2/10 dnes byl na procházce po okolí zámku s ergoterapeutkou, byl moc spokojený“ a souhrnné záznamy, např. „7/11 chodí na pravidelné procházky“. Rovněž referující pracovník respondenta č. 1 uvedl: „Každý den chodíme ven, oblíkneme je a jdeme po skupinkách ven.“ Součástí osobní dokumentace tohoto respondenta je formulář nadepsaný „Ranní terapie, dopolední terapie, odpolední terapie“, ve kterém je za poslední dva měsíce zaznamenána pouze jedna vycházka, a to 28/12/2015.

Právo na volný pohyb je dále ohroženo nerozlišováním režimu ochrany a režimu restrikce při používání opatření, která mohou omezit pohyb osob.

Problematika používání restriktivních opatření je zpracována v interním dokumentu „Standard č. 2, Ochrana práv osob“. Podle tohoto dokumentu, vymezujícího situace možného porušení práv klienta, je skutečnost, kdy „Personál záměrně používá postranice, aby klient nemohl vstát z lůžka“, považována za omezování pohybu porušující právo na osobní svobodu. Jako způsob, jak předcházet tomuto porušení práva, je stanoveno: „Opatření omezující pohyb osob je používáno pouze v případě přímého ohrožení zdraví nebo života klienta. Postranice u lůžka lze používat na přání a se souhlasem klienta, a to v určenou dobu (klient má možnost postranici sám sundat), nebo tehdy, pokud u imobilního klienta přetrvává riziko možného pádu z lůžka a následného zranění, a to vždy na nezbytně nutnou dobu.“

Podle téhož dokumentu je užití restriktivních opatření

považováno rovněž za střet zájmů. Riziková situace je popsána takto: „Opatření omezující pohyb osob je používáno pouze v případě přímého ohrožení zdraví nebo života klienta, a to pouze po dobu nezbytně nutnou. Opatření je použito pouze tehdy, pokud byly neúspěšně použity jiné možnosti pro zabránění jednání přímo ohrožující zdraví a život. O použití opatření je službu konající zdravotní sestrou proveden písemný zápis do příslušného formuláře. Zdravotní sestra o použití opatření informuje bez zbytečných odkladů opatrovníka klienta, vůči němuž bylo opatření použito.“ Následuje popis opatření, který se týká pouze postranic u lůžka: „Používají se u imobilních klientů, u kterých přetrvává riziko možného pádu z lůžka a následného zranění. Používají se pouze v nejnnutnějších případech, kdy byla neúčinně použita jiná opatření (př. matrace na zemi u lůžka, lůžko ponecháno v nejnižší poloze). Postranice lze dále používat na přání a se souhlasem klienta a to v určenou dobu (klient má možnost postranici sám sundat). Je evidováno, kdy byl použit tento omezující prostředek, z jakého důvodu byl použit, na jak dlouhou dobu. V době používání postranic je nutný zvýšený dohled klienta. Ordinance je zapisována do zdravotní dokumentace.“

Za další rizikovou situaci je považováno „Omezování v pohybu z obavy o bezpečnost“; k té se váže opatření: „Vysvětlit klientovi rizika, která mohou nastat. Pouze v případech, kdy jde o přímé ohrožení jeho zdraví a života nebo zdraví a života jiných osob použít opatření omezující pohyb osob. Vše písemně zpracovat do dokumentace. Pokud má klient opatrovníka, seznámit ho s tím. Při použití omezující pohyb osob postupovat v souladu s § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a MP č. 1 k SQ 2.“ Není jasné, co je MP č. 1 k SQ2; poskytovatel takový dokument nepředložil, přílohou č. 1 ke Standardu č. 2 je Statut výboru obyvatel, což je dokument tematicky nesouvisející.

Kromě výše uvedeného má poskytovatel zpracován ještě specificky zaměřený interní dokument „Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob“, jehož „Účelem je stanovit obecné požadavky na zaměstnance Poskytovatele v oblasti používání opatření omezující pohyb u uživatelů v souladu s § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (viz příloha č. 4) a stanovení pravidel, která zneužívání opatření omezující pohyb osob zamezují“; přičemž

dokument žádné přílohy nemá.

Citovaný dokument stanovuje, že: *„Opatření omezující pohyb osob lze využívat jen pro klienty, kterým bylo dané opatření výslovně indikováno lékařem... Restriktivní opatření neindikována lékařem mohou být použita pouze výjimečně v případech, kdy hrozí nebezpečí, že uživatel způsobí zranění sobě nebo jiným, a není k dispozici žádný jiný omezující způsob ochrany. V takovém případě je vždy třeba souhlasu lékaře.“* Ze zákonem vymezených opatření omezujících pohyb osob je však na rozhodnutí lékaře vázáno pouze užití léků a také k němu lze přistoupit pouze v případě přímého ohrožení zdraví a života klienta či jiných fyzických osob.

„Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob“ v části Postupy zvládnání situace popisují možné intervence v pořadí - psychologické omezování, fyzické omezení, medikace, mechanické omezení. Medikace je definována jako *„...užívání léků se sedativním a transkvalizujícím účinkem pro pouhé zmírnění neklidu či poruchy chování, zejména z toho důvodu, že chování uživatele obtěžuje ostatní či je příliš náročné pro pečující.“* To je v rozporu nejen s ustanovením v jiné části téhož dokumentu, které říká, že patření omezující pohyb osob nesmí být použito pro ulehčení práce personálu, ale především je v rozporu se Zákonem o sociálních službách, jehož § 89 jednoznačně stanovuje, že opatření omezující pohyb osob lze použít pouze v případě přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob.

Mechanické omezení je definováno jako *„...používání speciálního nábytku a pomůcek, omezujících pohyb v prostoru (např. postranice)“* s tím, že *„...toto opatření se použije na nezbytně nutnou dobu k uklidnění uživatele, pokud všechny neomezující postupy a možnosti byly vyčerpány“*. Poskytovatelem předložená *„Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob“* také uvádějí, že *„Pokud je v mimořádných případech postranice použita bez souhlasu uživatele, jedná se o restriktivní opatření se všemi zákonnými náležitostmi dle § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“* To je v rozporu s citovaným paragrafem, neboť ten v odst. 3 stanovuje, že zasáhnout lze nejdříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky; výše popsaná mechanická

omezení tedy nepatří mezi zákonem vymezená opatření omezující pohyb osob.

Interní předpis „Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob“ upravuje také způsob vedení evidence jejich použití: „... za zápis do dokumentace klienta a evidence odpovídá zaměstnanec, kterým použil opatření omezující pohyb osob. Tato evidence se zapíše do knihy „Restriktivní opatření...“ a kontroly této evidence: „...1x měsíčně staniční sestrou, příležitostně, nejméně 4x ročně vrchní sestrou...“ Výše uvedená kniha nebyla poskytovatelem předložena s tím, že není vedena.

Poskytovatelem předložený „Formulář užití opatření omezující pohyb osob“ má v záhlaví poznámku „Tento formulář je nutné vyplnit při každém užití opatření omezující pohyb uživatele.“ Zaměstnanec č. 2 uvedl, že jej nikdy neviděl vyplněný v žádné složce kteréhokoli uživatele služby; domnívá se, že opatření omezující pohyb osob se v zařízení nepoužívají, ale na dotaz, proč jsou tedy vypracována písemná pravidla pro jejich používání, nedokáže odpovědět; má podobně jako zaměstnanec č. 3 za to, že „...to musí asi být kvůli standardům.“ Zaměstnanec č. 2 k tomu sdělil, že „...restriktivní opatření nejsou používána, ale postup je připraven, kdyby k jejich použití muselo dojít; zatím se to však nestalo.“ Výrok zaměstnance č. 7 popisující postup řešení konfliktních situací jako „...zklidnění, odvedení pozornosti, případně volat lékaře... zvládneme to většinou bez násilí a bez medikace“, popisuje jinou zavedenou praxi.

Zaměstnanci č. 4 – 13 v diskusi dále uvedli: „O použití zábran nemůžu rozhodnout sám, nejdřív se musí zjistit příčiny pádu, klienti nesmí být omezováni, indikaci musí schválit lékař... izolační místnost není zřízena... klient, který si požádá a zvládne to, může dostat klíč, jinak zamykáme jen pokoje se souhlasem klienta, to by byla restrikce jinak... klient nesmí být přelékovaný, musejí dost pít, aby neměli krev jak marmeládu, pak se léky neodbourávají a jsou přelékovaný.“ Ohledně používání postranic se výroky zaměstnanců rozcházejí: „...zábrany dáváme jenom z předpisu lékaře... postranice se používají, pouze pokud si to klient přeje... o tom, zda používat postranice, se dovíme se při příjmu.“ Zaměstnanec č. 4 uvedl: „Když byl klient na něco zvyklý, že měl něco u postele, tak mu tu zábranu dám.“

Osobní dokumentace respondenta č. 1 obsahuje Souhlas s použitím zábrany u lůžka („...požádala

o postranici k lůžku, když bude spát, bojí se pádu...“) datovaný 25. ledna 2013 a podepsaný respondentem (bez jakéhokoli záznamu o následné revizi), ve formuláři Zavedení zvláštního režimu je v položce postranice zaškrtnuto „ne“, položka Kontrola zavedení zvláštního režimu obsahuje text: „*zvláštní režim zaveden v bodě 4*“. Bod 4 uvádí „*postranice lůžka*“.

Kniha hlášení obsahuje záznamy o ukládání do vaku, kdy není zcela zřejmé, zda jde o ochranné opatření se souhlasem klienta nebo omezení jeho pohybu, např. na str. 81: „*...pád na chodbě, hlášeno sestře, opakovaně ukládán na lůžko, opakovaně vycházel, položen na vaky.*“ Interní dokument „*Standard č. 2, Ochrana práv osob*“ obsahuje také Postup při zjištění špatného přístupu personálu ke klientům, který definuje 12 forem špatného přístupu, a kategorizuje opatření podle míry závažnosti a četnosti pochybení. Citovaný dokument nestanovuje, kdo a jakým způsobem toto zjišťování provádí.

Zaměstnanci č. 4 – 10 nemají o způsobu kontroly naplňování práv klientů a případných sankcích jasnou představu; v rozhovorech uvedli: „*...vrchní kontroluje ráno, jak děláme hygienu, a sociální pracovnice dává pozor, jak s klienty mluvíme, dbáme na soukromí - vyhubuje nám, když nedovřeme dveře třeba... kontroluje paní vrchní i paní sociální, asi by nás upozornila, nevynadala by nám hned, ale kdyby se to opakovalo, asi by se to řešilo nějak...“*

2b)

Poskytovatel předložil interní dokument „*Standard č. 2, Ochrana práv osob*“, který obsahuje také kapitolu Střet zájmů. Citovaný dokument střet zájmu obecně nedefinuje, obsahuje pouze výčet rizikových situací a příslušných opatření. Jedná se zpravidla o situace porušení práv klientů, např. omezování v pohybu, zanedbávání, zneužívání a týrání, nebo situace, kdy klient něco odmítá, např. dietu, očkování, hygienu nebo úklid – tedy nikoli o střety zájmů. V rozhovorech se zaměstnanci se k tématu střetu zájmů vyjádřil pouze zaměstnanec č. 6, který uvedl: „*Tykání je možné pouze klientům, které zná pracovník z dřívějšíka. Zaměstnání rodinných příslušníků neovlivní přístup, na to by člověk neměl svědomí... A nějaké výhody? Zkouší to, ale chováme se ke všem stejně.*“ Zaměstnanci č. 2 a 4 - 13 pojem střetu zájmů neznali, ani neuměli uvést příklady situací, ve kterých by k němu mohlo dojít; na výslovný dotaz týkající

se zaměstnávání rodinných příslušníků v zařízení shodně reagovali tak, že jej za střet zájmů nepovažují a také výše citovaný dokument tuto situaci neuvádí.

13a)

V informačním letáku poskytovatel inzeruje dvou a třílůžkové pokoje. Ve skutečnosti je vysoký podíl čtyřlůžkových pokojů. Objekt služby svou kapacitou a uspořádáním odpovídá hromadnému ubytovacímu zařízení, nikoli běžným domácnostem (dlouhé úzké chodby, společné jídelny apod.). Plánek budovy, vyvěšený v přízemí, popisuje stav v době, kdy byla využívána jako hotel, a pro označení jednotlivých prostor používá pojmy „...recepce, pokoje, restaurace, konference, balneo...“, viz fotodokumentace. U vjezdu do areálu je na budově kontrolované sociální služby umístěno logo Alzheimercentra se směrovou šipkou a poutač realitní kanceláře Century nabízející „...objekt s pozemky na prodej“. Přímo za budovou se nachází zahrada.

Během prohlídky zařízení uvedl zaměstnanec č. 3, že „...budova bývalého zámku prošla v roce 2007 rekonstrukcí na multifunkční hotelové zařízení a následně zde byl zřízen Domov se zvláštním režimem.“ V přízemí se nachází recepce a hala, kde jsou vyvěšeny informace o poslání a cílech služby, domácí řád, dotazník spokojenosti, požární řád. Budova má dva volně přístupné výtahy. Branky u schodišť mezi patry jsou zavřené, ale dle sdělení zaměstnance č. 3 „...ti schopnější si to umějí otevřít“. Poskytovatelem bylo instalováno zabezpečení volného prostoru nad schody, kam se klienti nakláněli. Z patra do zahrady vede nájezdová rampa, přístupové dveře jsou zamčené. V budově není žádné speciální, výrazné značení, které by usnadňovalo orientaci klientům. Terapeutické místnosti – reminiscenční a relaxační – se nacházejí v přízemí původní zámecké budovy, ale „...klienti jsou koncentrováni v části, kde je sesterna; tady jsou prostory, kam klienti chodí jen v doprovodu, když sem zabloudí sami, jsou nešťastní, že netrefí zpátky... proto se v době, kdy není využívána, průchod do této části budovy zamyká“, jak uvedl zaměstnanec č. 3.

Na zdech v této části budovy byla v době místního šetření patrná vlhkost; zaměstnanec č. 3 k tomu sdělil, že „...to se neprojevilo hned...převzali jsme to opravené a tohle nebylo vidět...plánujeme teď na jaro rekonstrukci.“

Čtyřlůžkový pokoj, který byl inspekčnímu týmu ukázán, je vybaven pouze lůžky a nočními stolky. Skříně jsou v chodbičce k pokoji. Sprchový kout má vaničku s vysokým soklem, ale podle sdělení zaměstnanců č. 6 a 7 jsou klientům k dispozici také společné koupelny a „...ve dvou třech chlapech je do vany dostanou vždycky.“

Ohledně signalizace zaměstnanci č. 9 a 10 uvedli: „Na pokojích jsou zvonečky, na vyžádání u těch, kteří je zvládnou použít... jinak děláme pravidelné obchůzky, přes den jsou na jídelnách a terapiích, ale v noci je musíme kontrolovat“. Respondent č. 3 sdělil, že nemá k dispozici signalizační zařízení a pokud by něco potřeboval, tak by asi hlasitě volal. Respondent č. 5 konstatoval: „Jestli máme signalizaci nevím, mám dojem, že ne. My když něco potřebujeme, tak si dojdeme říct.“

Pokoj respondenta č. 4 působil stroze, byly v něm jenom postele, noční stolky a jedna komoda, což referující pracovník komentoval hned při vstupu do pokoje a jako důvod uvedl: „...bylo tady křeslo, ale paní ho používala jako záchod, muselo se dát pryč, ještě je tam tmavá podlaha, jak to bylo pročůrané“.

Respondent č. 5 v rozhovoru sdělil: „Chtěl jsem na dvoulůžkový pokoj a do roka a do dne se mi to vyplnilo. Na čtyřlůžkovém pokoji to nebyla legrace, to vás vyváželi ven na jídlo a na vyvenčení. Zaměstnanci používali paravány jen při úmrtí. Trvalo to přes 4 hodiny a probíhalo za asistence všech. Jsou tu i těžší případy a těm je všechno jedno. Já jsem se divil, že takový ústav nedisponuje nějakou místností. My jsme jákali, že se budeme stěhovat na dvoulůžkový pokoj, protože na tom čtyřlůžkovém nebyla ani židle.“

Klient č. 1 inspekční tým informoval o svých výhradách k materiálním, technickým a hygienickým podmínkám takto: „ ... Ta lavička tady má sklon, nedá se z ní zvednout, chtěl jsem, aby mi sem dali židli, ale řekli, že ne, že je ten nábytek drahejší, tak jsem zvedl telefon a říkám, za ty peníze, co tu platím, mi sem tu židli dáte...a dali. To samý s tou plachtou tady, jsou tam dvě díry, kterými zatéká, chtěli jsme novou, ale řekli nám, že teď na zimu jí kupovat nebudou. Tak chtěli údržbáři tam dát záplaty aspoň, ale to taky nedovolili... a ještě tam napište, že taky nefungují odpady tady, smrad je někdy po celém baráku...“

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 13 Rozhovory s respondenty č. 1 - 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5 Rozhovor s klientem č. 1</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, schváleno 1. 1. 2011 „Metodiky práce, Alzheimercentrum o.p.s., verze II.“, 26. 7. 2011 „Etický kodex pracovníků Alzheimercentra Filipov o.p.s.“, bez datace „Standard č. 2, Ochrana práv osob“, schváleno 1. 1. 2012 „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“, vzor, bez datace „Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta“, formulář, vzor bez datace „Statut výboru obyvatel“, bez datace „Domácí řád“, bez datace „Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob“, bez datace „Formulář užití opatření omezující pohyb osob“, bez datace „Standard č. 13, Prostředí a podmínky“, schváleno 1. 1. 2011 Kniha „Sociálního hlášení“, 19. 10. 2015 – 21. 1. 2016 Kniha „Kontroly“, 1. 1. 2010 – 17. 1. 2016 „Kniha návštěv v Alzheimercentru Filipov o.p.s. 2015 – 2016“ Pořadač „Stížnosti a pochvaly“, 2014 - 2016 Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby</p> <p>Pozorování Webová stránka poskytovatele www.alzheimercentrum.cz Informační leták</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. c):</p> <p>Poskytovatel nevytváří při poskytování sociální služby podmínky umožňující uživatelům služby naplňovat jejich lidská a občanská práva, a zamezující střetům jeho zájmů se zájmy uživatelů služby.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. c)</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 13a).</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p>

	<p>1b) Poskytovatel nevytváří podmínky k tomu, aby uživatelé služby mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p> <p>1d) Poskytovatel nemá formulována a v praxi neuplatňuje pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p> <p>2a) Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů, včetně postupu, pokud k porušení těchto práv dojde, mají deklaratorní charakter, jsou nejednotná a poskytovatel podle nich v praxi nepostupuje.</p> <p>2b) Poskytovatel nemá písemně zpracovaná pravidla vymezující situace možného střetu jeho zájmů se zájmy uživatelů služby, včetně pravidel pro jejich řešení. Zaměstnanci nejsou schopni střet zájmů identifikovat, a tedy nemohou uplatňovat pravidla pro jeho řešení.</p> <p>13a) Poskytovatel nezajišťuje plně materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob, zejména v počtu klientů na pokojích a jejich vybavení.</p>	<p>1b) 1 bod 1d) 1 bod 2a) 1 bod 2b) 0 bodů 13a) 2 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Vytvářet při poskytování sociálních služeb podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům jejich zájmů se zájmy poskytovatele.</p> <p>Vytvářet podmínky pro uplatňování vůle všech uživatelů služby, včetně uživatelů s omezenou schopností pohybu či komunikace.</p> <p>Formulovat a do praxe zavést pravidla na ochranu klientů služby před předsudky a negativním hodnocením.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 8. 2016</p> <p>30. 8. 2016</p> <p>30. 8. 2016</p>

	<p>V praxi při poskytování služby postupovat podle písemných pravidel pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů služby.</p>	
	<p>Vypracovat a do praxe zavést písemné pracovní postupy pro používání opatření, která mohou omezit volný pohyb osob, jasně odlišující jejich použití v režimu ochrany a v režimu restrikce.</p>	30. 8. 2016
	<p>Vypracovat a do praxe zavést pravidla vymezující situace možného střetu jeho zájmů se zájmy uživatelů služby a pravidla pro jejich řešení, včetně střetu zájmů plynoucího z financování úhrad za službu třetí stranou.</p>	30. 8. 2016

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy - § 88 písm. d) ZSS - Kritérium 1c) SQSS	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d) Smlouva o poskytování služby v článku XII. - Dodržování vnitřních pravidel říká: <i>„1. Klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními předpisy Poskytovatele, že byl seznámen s chodem zařízení, s ubytováním a že rozsah a průběh služby s ním byl projednáván s ohledem na jeho osobní cíl, v závislosti na jeho možnostech a přáních.</i> <i>2. Klient dále prohlašuje, že vnitřní i ostatní předpisy mu byly předloženy v písemné podobě v době před přijetím do péče, že tyto předpisy přečetl, že mu byly Poskytovatelem i osobou blízkou v době před přijetím vysvětleny, a že jim plně porozuměl. Klient se zavazuje a je povinen tyto předpisy dodržovat.</i> <i>Tuto skutečnost svým podpisem na této Smlouvě potvrzuje i osoba blízká.“</i> Vnitřní předpisy, na které se citovaný článek odvolává, však nejsou bližší specifikovány, ani nejsou ke Smlouvě přiloženy. Stejně tak není patrné, jak a zda je uživatel služby seznamován se změnami v těchto předpisech, pokud v době po podpisu Smlouvy dojde k jejich aktualizaci. Písemné stvrzení, že klient plně porozuměl vnitřním předpisům poskytovatele, má formální charakter. Na dotaz, jak postupují, když klient nedodrží domácí řád, odpověděli zaměstnanci č. 4 a 5: <i>„Oni to zpravidla ani nevědí... průběžně se jim věnujeme, zabavíme je něčím jiným.“</i> Podle úvodního ustanovení Domácího řádu je tento dokument <i>„...závazný pro všechny klienty a veškerý personál celého zařízení“</i>. Článek IV. citovaného dokumentu obsahuje navzájem si odporující tvrzení: <i>„Pokud si klient přinese více osobních věcí než je možno uložit na pokoji, lze je uložit do skladu pro další použití... K ubytování je klient oprávněn vzít s sebou věci osobní a ostatní potřeby v množství, které lze do ubytovacích prostor bez újmy umístit.“</i> Článek VII. stanoví, že <i>„Klient má právo se svými finančními prostředky nakládat, je-li toho schopen“</i>, přičemž neupřesňuje, jak a kým je tato schopnost posuzována. Dále stanoví, že <i>„V případě zvláštního režimu disponuje s finančními prostředky pověřená osoba“</i>; jednak není zřejmé, kdo je touto pověřenou osobou, jednak podle sdělení statutárního orgánu poskytovatele <i>„...tady jsou všichni klienti ve zvláštním</i></p>	

režimu“. Podle článku VIII. „Černá káva není zahrnuta v ceně stravování, uvařena může být kdykoliv si klient přeje.“, podle zaměstnance č. 3 „...černá káva je k dispozici kdykoli si klient přeje, a vaří se pochopitelně z erárního.“

Standard č. 2 – Ochrana práv stanovuje, že „Personál je povinen zachovávat pracovní kázeň, řídí se etickým kodexem a Domácím řádem“. Etický kodex je dokumentem deklaratorního rázu – definuje principy, ale neposkytuje konkrétní návody, postupy nebo pravidla, která by zajistila uplatňování oprávněných zájmů uživatelů služby. Statutární orgán poskytovatele ve společné rozpravě k jednotlivým ustanovením Domácího řádu, konstatoval: „Vím principy, ale že bych si takhle četla ty jednotlivé věty, to ne...“

Respondent č. 5 ví, že „Pravidla jsou v Domácím řádu, ten visí dole...“, žádná ale nevedl. Respondent č. 3 „...neví o ničem, co je v domově zakázáno, nikdo mu nic neřekl a neví o nějakých zákazech nebo omezeních“.

1c)

Poskytovatel předložil soubor Metodik platných v celé organizaci. Soubor je na titulní stránce datován 26. července 2011, v něm zahrnuté dílčí metodiky jsou však v záhlaví datovány takto: Vytvořeno 1. 10. 2008, schváleno 15. 9. 2010 a poslední změna 1. 10. 2010. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že „Standardy vytvářejí metodici na centrále a jednotlivá zařízení si je následně upravují pro sebe“.

Předložený soubor Metodiky obsahuje jedenáct metodických postupů pro oblast hygieny, čtyři pro oblast výživy, čtyři pro oblast aktivizace, tři pro oblast komunikace a metodický postup Úmrtí. Do kapitoly Aktivizace je zařazena metodika Příjem klienta, která je popisem přijímací procedury; dále jsou zde zařazeny metodiky Vycházka a Výlet, které popisují organizační zajištění vycházek a výletů. Poslední metodikou je Praktické využití terapeutických panenek. Jiné metodické postupy pro aktivizaci klientů nejsou vypracovány. Pro další základní činnosti odpovídající druhu registrované sociální služby (tj. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí) nepředložil poskytovatel žádné pracovní postupy.

	<p>Standard č. 2 – Ochrana práv obsahuje v závěru toto prohlášení: „<i>Pracovní postupy. Zaručují řádný průběh poskytování sociální služby. Zařízení poskytuje sociální službu v souladu s platnou legislativou (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a metodikou, která obsahuje pracovní postupy. S těmito dokumenty jsou zaměstnanci prokazatelně seznamováni.</i>“</p> <p>Pokud jde o znalost pracovních postupů a jejich uplatňování v praxi, zaměstnanci uvedli toto: Zaměstnanec č. 5 „...asi je to ve standardech...nebo kolegů bych se zeptal“, zaměstnanec č. 8 „...určitě to bude někde popsany, na sesterně jsem to viděl asi... řídím se tím, jak to dělají starší kolegové, nebo se jich zeptám...při nástupu jsem vyplnil formuláře a dostal k přečtení standardy“, zaměstnanec č. 4 „...člověk už má tu zkušenost... a získá ji spíše učením od starších kolegů než podle papírů“. Žádný ze zaměstnanců nezmínil statutárním orgánem předložené Metodiky práce a poskytovatel nedoložil, zda a jak s nimi zaměstnance seznamuje, ani jakým způsobem kontroluje, zda podle nich v praxi postupují. Záznamy v předložené Knize kontrol se týkají spíše technických a provozních záležitostí, nikoli odborných: „...kartotéky zamčené, jídelny uklizené... stlací vozíky připravené, dva kelímky jsou zevně umazané od mastí – náprava ihned... kalendáře jsou přetočené... všichni zaměstnanci mají jmenovky, jsou na pracovišti (nekouří)...lednice uklizené, sesterna uzavřená... terapeutické panenky a zvířata jsou čistá... na chodbě je klid, ani z pokojů není slyšet žádný křik... před zadními dveřmi ven z budovy stojí pytle s odpadem, zapáchají – náprava ihned...“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 13 Rozhovory s respondenty č. 3 a 5</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Metodiky práce, Alzheimercentrum o.p.s., verze II.“, 26. 7. 2011 „Domácí řád“, bez datace „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“, vzor, bez datace „Standard č. 2, Ochrana práv osob“, schváleno 1. 1. 2012 Kniha „Kontroly“, 1. 1. 2010 – 17. 1. 2016</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. d):</p> <p>Poskytovatel nemá zpracována vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů klientů, ve srozumitelné formě.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. d)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1c).</p> <p>Pracovní postupy nejsou písemně zpracovány pro všechny základní činnosti, jejichž zajištění je poskytovateli uloženo platnými právními předpisy. Poskytovatel nepostupuje plně v souladu se svými písemně zpracovanými postupy.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1c) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Zpracovat vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů klientů, ve formě jim srozumitelné.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 8. 2016</p>
	<p>Písemně zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p>	<p>30. 8. 2016</p>
	<p>Postupovat v praxi podle nich.</p>	<p>30. 8. 2016</p>

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) Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby“. Uvedený dokument nevymezuje jednotně pojem stížnost, ale obsahuje několik různých definic: V pasáži Obecná ustanovení se uvádí, že „Stížnost je takové podání uživatele, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky“, zatímco podle článku 11 „Stížnost je předem daným způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb domova, s organizací a řízením práce v domově.“ Podle článku 3 „Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně“, ale Obecná ustanovení odst. 1 uvádějí, že „Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.“</p> <p>V článku 11 citovaného dokumentu také poskytovatel vedle stížnosti používá další pojem, který však není dostatečně specifikován: „Dotaz a připomínka: Nemusí se odpovídat písemně, ...“ Není zřejmé, jaký je rozdíl mezi stížností a připomínkou, a tedy ani, jaký podnět od klienta bude vyřizován v režimu stížnosti a jaký v režimu připomínek.</p> <p>Poskytovatel má zpracovaný také Postup pro podání stížnosti ve zjednodušené textové formě a Postup pro podání stížnosti v obrázkové verzi – tato verze popisuje pouze postupy pro podání stížnosti, ale neobsahuje žádné informace o způsobu jejich vyřizování.</p> <p>Evidenci stížností upravuje „Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby v článku 4 takto: „Ústřední evidence stížnosti obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, datum podání zpráv o příjmu a vyřízení stížností, výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě, hodnocení vyřízených stížností z hlediska oprávněnosti, kopie zprávy, která byla zaslána stěžovateli.“ Přiložený formulář „Evidence stížností“ má formu tabulky, která obsahuje kolonky: Číslo jednacích, datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele,</p>	

stížnost postoupil, předmět stížnosti, stížnost vyřizuje, vyhodnocení stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele. Fakticky vedená evidence, kterou poskytovatel předložil, je vedena ve složce „Stížnosti a pochvaly“, přičemž stížnosti jsou zaznamenány v tabulce, která obsahuje pouze datum – kdo přednesl stížnost – předmět stížnosti – komu byla podána – jak byla řešena.

7b)

„Standard č. 2, Ochrana práv osob“ jako opatření pro předcházení porušení práva stěžovat si na způsob nebo kvalitu služby uvádí skutečnost, že „Při přijetí je každý klient seznámen s pravidly pro podávání a vyřizování stížností (Již při jednání se zájemcem o službu je předán Domácí řád)“. Není zde uvedeno, jakým způsobem a zda vůbec jsou klienti seznamováni s jeho aktualizacemi.

Smlouva o poskytování služby v odst. IV, písm. h) deklaruje: „Klient, zákonný zástupce nebo osoba blízká mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem postiženi. Klient byl seznámen s vnitřní směrnici poskytovatele pro podávání a vyřizování stížností a podpisem Smlouvy potvrzuje, že ji obdržel ještě před podpisem této Smlouvy, že mu byla vysvětlena a že jí porozuměl.“ Není zde specifikováno, o jakou vnitřní směrnici se jedná ani jaké informace obsahuje, neboť není přílohou Smlouvy. Rovněž není zřejmé, zda a jakým způsobem je klient seznamován s případnými změnami citované směrnice, pakliže dojde v době po podpisu Smlouvy k její aktualizaci.

Poskytovatelem předložený Domácí řád v čl. XIV., Vyřizování stížností stanoví: „Stížnosti na kvalitu nebo povahu služeb lze podat u ředitele nebo vrchní sestry osobně, telefonicky nebo písemně. Při podání písemné stížnosti obdrží stěžovatel zápis o tom, jak byla stížnost vyřízena a jaké opatření bylo zavedeno a vyjádření, zda byla stížnost oprávněná. Dále je možnost stížnost adresovat členům správní rady (Jaroslava Jůzová, Aleš Kulich) nebo písemně sdělit pomocí schránky na stížnosti. Vyřizovány jsou podepsané i anonymní stížnosti a připomínky. Vyřizování stížností se řídí vnitřním předpisem poskytovatele, který je dostupný u administrativního pracovníka nebo u vrchní sestry zařízení.“

Oproti tomu „Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby říká v čl. 2, že „Stěžující

	<p><i>si osoba si může stěžovat ředitele, sociálnímu pracovníkovi, zdravotní sestře, vrchní sestře atd.... Povinnost přijmout stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele s tím, že tento zaměstnanec je dále povinen předat tuto stížnost svému nadřízenému pracovníkovi.“</i></p> <p>Zaměstnanci č. 6, 7, 9 - 13 na téma projevů nespokojenosti uživatelů služby uvedli: <i>„Rodiny mají mail i telefon na paní ředitelku... Je tady výbor obyvatel, nejčastěji se to točí kolem jídl...čím jsou tady déle, tím víc se jim něco nezdá - tohle já nebudu, proč zase tohle.“</i> U lidí, kteří nejsou schopni nespokojenost projevit verbálně, podle nich platí: <i>„Musíte toho klienta znát... většinu sem přijde v kondici, kdy ještě ledacos řekne, něco se dovíme od rodin, a zbytek pak musíme vytáhnout z něj citem.“</i></p> <p>Zaměstnanec č. 8 by o případné nespokojenosti či stížnosti uživatele řekl <i>„...jeho klíčové pracovníci nebo sociální pracovníci nebo vrchní, podle tématu.“</i></p> <p>Pokud by stížnost směřovala na některého pracovníka, zaměstnanci č. 4 – 5 se domnívají, že <i>„...klient by to asi řekl jinému pracovníkovi...“</i> a oni sami by volili postup <i>„...asi bych to nejdřív s kolegou probral, než abych s tím rovnou někam běžel.“</i></p> <p>Respondent č. 2 sdělil, že je spokojen a nemá důvod si na něco stěžovat. Neví, že je schránka na stížnosti, do které může vhodit písemnou stížnost. Uvedl, že pokud by měl nějakou stížnost, asi by to řekl někomu ze zaměstnanců. Respondent č. 3 ohledně stížností uvedl, že žádné informace, které by mu sdělili ohledně podávání stížností, neví. Nevěděl o schránce na stížnosti.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 4 - 13 Rozhovory s respondenty č. 2 a 3</p> <p>Dokumenty:</p> <p><i>„Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, schváleno 1. 1. 2011</i> <i>„Evidence stížností“, tabulka, vzor bez datace</i> Tabulka pro evidenci výběrů stížností ze schránky, vzor bez datace Postup pro podání stížnosti – zjednodušená forma, bez datace Postup pro podání stížnosti – obrázková verze, bez datace <i>„Standard č. 2, Ochrana práv osob“, schváleno 1. 1. 2012</i></p>	

	„Domácí řád“, bez datace	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. e):</p> <p>Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, která poskytovatel předložil, jsou nejasná a nejednotná; jako taková nejsou ani srozumitelná pro všechny osoby, kterým je sociální služba poskytována.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. e)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 7b).</p> <p>Klienti sociální služby ani zaměstnanci nejsou poskytovatelem prokazatelně informováni o platném a jednoznačném postupu pro podání a vyřizování stížností.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>7b) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Vypracovat jednotná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým je poskytována sociální služba, ve formě jim srozumitelné.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 8. 2016</p>
	<p>Seznámit s vnitřními pravidly pro podávání a vyřizování stížností všechny klienty a prokazatelně také zaměstnance služby.</p>	<p>30. 8. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f) Poskytovatel doložil, že je v organizaci zaveden proces individuálního plánování. Předložil k této oblasti dokumenty: „Standard č. 5, Plánování a průběh poskytování služby“, „Metodika individuálního plánování“, „Vnitřní předpis Zápis průběhu služby“, „Vnitřní předpis Vedení individuálních záznamů“ a „Vnitřní předpis Zavedení zvláštního režimu“.</p> <p>Dále poskytovatel předložil soubor dokumentů „Osobní složka klienta“ respondentů č. 1 – 5, které obsahují záznamy o individuálním plánování.</p> <p>Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovorech popsali, jakým způsobem plánování probíhá. Uvedli: „Při nástupu klienta udělá vrchní sestra se sociální pracovníci biografickou anamnézu. U příjmu je přítomen i klíčový pracovník. Cíle klient si s námi stanoví, jestli mu to vyhovuje. Aktivní klient si řekne, co si přeje. Dlouhodobé cíle stanovujeme při rozhovoru s klientem, nebo podle toho, jak ho známe. Klienti mají demenci, je důležité, abychom je dobře znali. Víím, že paní dělá dobře bazální stimulace, canisterapie. Když nekomunikují, radíme se s rodinami, čím jim udělat radost, odečteme podle výrazu, mimiky.“</p> <p>Respondent č. 4 má v dokumentu „Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory“ (dále jen „Osobní analýza potřeb“) v části „Jednání s okolními lidmi“ zaznamenáno: „Paní není schopná verbálně komunikovat, své požadavky vymáhá např. strkáním do lidí“, v části „Komunikace s ostatními o vlastních potřebách a přáních“ je uvedeno: „Paní verbálně nekomunikuje.“ V dokumentu „Individuální plán“ respondenta č. 4 je v bodě „2. Zvláštnosti komunikace s klientem“ uvedeno: „Omezená slovní zásoba. Nerozumí pokládaným otázkám – odpovídá na položenou otázku zopakováním otázky.“</p> <p>Zaměstnanci č. 6, 7, 9 a 10 v rozhovorech popsali, že u nekomunikujících klientů využívají pozorování mimiky klienta, spolupracují s rodinami. Individuální plán neobsahuje záznam o spolupráci s rodinou nebo o tom, z čeho vychází závěry zaměstnance. Není tedy zřejmé, jakým způsobem jsou stanovovány osobní cíle respondenta č. 4 a hodnocen průběh služby.</p> <p>V „Osobních složkách“ respondentů č. 1, 2, 4 a 5 jsou založeny dokumenty „ZÁZNAM O PRŮBĚHU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ (respondent</p>	

č. 3 využívá službu 3 dny). Tyto záznamy obsahují zápisy ve frekvenci jednou týdně. Mají formu záznamu o aktivitách klienta, spokojenosti a jeho návštěvách. Neobsahují informace, jaká podpora, ve kterých zmapovaných oblastech a v jaké četnosti byla klientovi poskytována (např. dopomoc při hygieně - koupání, nákupy, doprovody mimo zařízení). Respondent č. 4 má za měsíc prosinec 2015 a leden 2016 záznamy: „Mikulášská besídka, paní xy se usmívala, byla spokojená“, „Paní xy se účastnila vánoční besídky, odcházela, ale usmívala se“, „Paní xy trávila vánoce v zařízení. Potěšil ji dárek“, „Paní xy navštívila rodina, přinesli jí dobroty. Spokojená“, „Paní xy byla doručena zásilka – zimní bunda. Dána na označení“. Jednotlivé záznamy jsou opatřeny datací a podpisem zaměstnance.

Poskytovatelem předložený „Vnitřní předpis Zápis průběhu služby“ uvádí: „Zapisují se všechny změny týkající se klienta zhoršení i zlepšení soběstačnosti“.

Záznamy nejsou vedeny v souladu s předpisem. Např. respondent č. 5 má v části „Pohyb po budově“ uvedeno: „Klientka není schopna se sama pohybovat po budově. Nutný doprovod – na vozíku.“ Pozorováním bylo zjištěno, že respondent se po budově pohybuje samostatně s pomocí chodítka. Sám šel do jídelny, použil výtah, ukázal směr k místnosti ergoterapie. V záznamech respondenta není tato změna uvedena.

Respondent č. 1 má v „Individuálním plánu“ v části „4. Změny individuálního plánu“ zápis ze dne 26. 10. 2015: „Klientka je spokojená, proto v zapojení do ergoterapie se bude pokračovat, klientce uvařím oblíbenou kávu a 2x do týdne předčítání z knihy. Do 26. 1. 2016“. Aktivita předčítání z knihy v záznamech respondenta za dané časové období není zapsána.

4c)

Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“, ve kterém je v části „Postup jednání se zájemcem“ mj. uvedeno: „Sjednání zakázky žadatele o službu – zjištění jeho cílů, potřeb a očekávání ... Zápis z jednání vyhotoví pracovník, který jednal s žadatelem, bude přiložen k žádosti.“

V dokumentaci respondentů č. 3 – 5 jsou založeny formuláře „JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU“, které neobsahují záznamy o potřebách, možnostech a cílech zájemců. Formulář „Osobní schůzka“ obsahuje předepsanou část „Požadavky, potřeby,

očekávání a obavy zájemce“. Respondent č. 5 ji nemá vyplněnu, respondent č. 4 zde má uvedeno. „Kvalitní péče v příjemném prostředí. Možnost pravidelných procházek.“ Respondent č. 3: „Co nejdříve poskytnout péči na dobré úrovni.“ Osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2 tento formulář neobsahovala.

Přílohou „Smluv o poskytnutí služby sociální péče“ respondentů č. 3 – 5 je dokument „Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne ...“. V těchto dokumentech je výčet některých úkonů základních činností služby domovy se zvláštním režimem s vyznačením „ANO“ nebo „NE“. Není zde specifikována potřebná míra podpory.

V osobní dokumentaci respondentů č. 1, 2, 4 a 5 je založen formulář „Osobní analýza potřeb“. Je zde zapsáno, jak si klient přeje být osloven. Respondent č. 1 má uvedeno oslovení paní a příjmení, respondent č. 2 křestním jménem, respondent č. 4 paní a zdrobnělina křestního jména, respondent č. 5 paní a příjmení (záznam je opraven, původně obsahoval jméno jiného klienta, oprava je opatřena parafou zaměstnance. Původní jméno je přeškrtnuto i v další části textu. Datace dokumentu je přepsána a v jiných částech jsou některé úseky opraveny korektorem. Formuláře obsahují záznamy o potřebné podpoře v různých oblastech, a to „1. Běžné denní aktivity, 2. Činnosti společenského života, Činnosti celoživotního učení, 4. Činnosti spojené se zdravím a bezpečností, 5. Sociální aktivity – chování, 6. Ochrana a sebeobhájení.“

V části „Běžné denní aktivity“ je popis, co klient zvládá sám a jakou podporu potřebuje v např. oblastech hygieny, toalety, stravy, pohybu v budově, mimo budovu aj.

V některých částech zápis neodpovídá požadavku nadpisu. Např.: Respondent č. 2 má v části „Drobné nákupy – s částečnou fyzickou podporou“ uvedeno: „Má rád posezení u dobré kávičky s dortíčkem“. Z uvedené formulace není zřejmé, jakou podporu respondent potřebuje.

Záznamy ve formuláři respondenta č. 4 si vzájemně odporují. V části „i) Toaleta (běžné WC, toaletní křeslo, podložní mísa)“ je označena možnost „s verbální podporou/dohled“ a zapsáno: „Používá WC. Je třeba klientku doprovodit – neorientuje se.“ U možností „Je Vás třeba v noci budít na toaletu“

a „*Používáte pomůcky pro inkontinenci*“ je vybráno „*ne*“. V další části „*k) Toaleta (výměna inkontinenčních pomůcek)*“ je označeno „*s úplnou fyzickou podporou*“. Dále je zapsáno: „*Plně inkontinentní, inko pomůcky znehodnocuje.*“ Z uvedených textů není zřejmá skutečná potřeba respondenta. U textu není datum, ze kterého by vyplývalo, že došlo ke změně.

Informace v jednotlivých dokumentech nejsou v souladu – např. v „*Biografické anamnéze*“ má respondent č. 4 uvedeno oslovení paní a křestní jméno v „*Osobní analýze potřeb*“ paní a zdrobnělinu křestního jména. Respondent č. 5 má v „*Biografické anamnéze*“ uvedeno: „*Na kávu nemá chuť /dříve rozpustná s mlékem a cukrem.*“ V „*Osobní analýze potřeb*“ v části „*Jaké nápoje preferujete*“ je uvedeno: „*Kávu s mlékem a cukrem*“ a dále osobní cíl „*... zákusek a káva*“. Dokumenty „*Biografická anamnéza*“ a „*Osobní analýza potřeb*“ mají shodnou dataci.

Ve formulářích „*Osobní analýza potřeb*“ část „*Stanovení osobního cíle/ostatní sdělení*“ nemají respondenti č. 1 – 4 vyplněnu, respondent č. 5 má zde uvedeno: „*1. společnost personálu nebo ost. klientů; 2. zákusek a káva*“. Část textu je přeškrtnuta tak, že není čitelná, bez parafy nebo informace, kdo a proč ji opravil.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „*Anamnézu zpracovává vrchní sestra při příjmu, analýzu potřeb dělá klíčový pracovník se sociální pracovníci asi do dvou dnů, s ohledem na adaptaci klienta na nové prostředí.*“ Zaměstnanci č. 4 a 5 v rozhovoru uvedli: „*Analýzu vyplňuje klíčový pracovník po nástupu klienta asi do týdne.*“

Při přijetí klienta je vyplněn formulář „*Zavedení zvláštního režimu*“, který byl součástí osobní dokumentace všech respondentů.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: „*Všichni naši klienti mají zvláštní režim, tedy například nemají doklady u sebe, ale mohou, nejsou zbaveni způsobilosti.*“

Formuláře „*Zavedení zvláštního režimu*“ založené ve složkách respondentů obsahují obecný popis některých oblastí a označení „*zvláštní režim, ano; ne*“. Např. v oblasti ubytování je uvedeno: „*Vícelůžkový pokoj. Pro klienta s Alzheimerovou chorobou*“

a ostatními typy demencí jsou ve zvláštním režimu nejvhodnější třílůžkové pokoje. ...“ Respondent č. 5 má označeno „zvláštní režim ano“. Respondent byl původně ubytován na čtyřlůžkovém pokoji, nyní bydlí na dvoulůžkovém.

Dále: „Manipulace se zámky, otevírání oken a dveří. Pokud klient sám není schopen manipulovat se zámky, používat klíč k danému účelu, uzamykání pokoje nebo osobních skříněk by snižovalo jeho důstojnost a kvalitu jeho života ...“ Respondent č. 5 má označeno „zvláštní režim ano“. Uzamykatelná skříňka byla respondentovi poskytnuta během místního šetření inspekce.

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

5b)

Poskytovatel předložil soubor dokumentů „Osobní složka klienta“ respondentů č. 1 – 5. Složka respondentů č. 1, 2 a 4, 5 obsahovala formuláře: „Biografická anamnéza“, „Osobní analýza potřeb“, „Zavedení zvláštního režimu“, „Individuální plán“, složka formulářů měsíčních záznamů o terapiích, „Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta“. Dále složky obsahovaly nevyplněné formuláře „Osobní profil klienta“. Informace o životě klientů od rodinných příslušníků jsou založeny v dokumentacích respondentů č. 1, 2 a 4.

Respondent č. 1 měl v „Osobní složce klienta“ založen podepsaný dokument „Použití zábrany u lůžka“.

V osobní složce respondenta č. 3, který začal službu využívat dne 15. 1. 2016, jsou vyplněny formuláře „Biografická anamnéza“, „Zavedení zvláštního režimu“ a „Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta“. V dokumentu „Osobní profil klienta“ je obyčejnou tužkou napsána poznámka „Rodina požádána o životopis u příjmu do zařízení“. Není zpracována „Osobní analýza potřeb“.

V osobní složce respondenta č. 2 je záznam o změně klíčového a zástupného pracovníka s datací a souhlasem respondenta.

Respondenti č. 1, 2, 4, 5 mají v „Individuálních plánech“ zaznamenány aktuální osobní cíle. Nejsou v nich vždy zaznamenány změny potřeb a v návaznosti na ně průběh služby, tj. jaká konkrétní

podpora v jednotlivých oblastech jim bude poskytována.

V osobní složce respondenta č. 1 je zaznamenána změna klíčového pracovníka s datací. „Osobní analýza potřeb“ ze dne 25. 10. 2010 není aktualizovaná. Při místním šetření bylo zjištěno, že potřeby respondenta se změnily, v plánu není změna zaznamenána. V „Osobní analýze potřeb“ je uvedeno: „Dokáže si umýt obličej, pokud ji o to požádáte...Toaleta; přes den si dojde sama, v noci pleny, nevzbudí se“. V rozhovoru o programu dne respondenta č. 1 zaměstnanec č. 6 uvedl: „...ráno přijdou sestřičky a umyjí ji, jde se na snídani... Klientka je plně závislá na péči; je inkontinentní, málo pohyblivá, sama se akorát nají...“. V záznamech o terapiích respondenta č. 1 jsou od srpna 2015 záznamy chůze v chodítku.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že pokud dojde ke změně potřeb klienta, je zaznamenána klíčovým pracovníkem v „analýze“ s datem změny.

Zaměstnanci v rozhovorech popsali, jakým způsobem vytvářejí individuální plány:

Zaměstnanci č. 4 a 5: „Domlouváme se se sociální pracovníci, konzultujeme. U příjmu klienta je vrchní sestra, sociální pracovnice, někdy klíčový pracovník. Pokud není u příjmu, dozví se od vrchní, co má klient rád, co zvládne, vrchní to sepisuje. Po nástupu klienta vrchní na poradě, které jsou vždy ve 13.30, dá informace ostatním pracovníkům. Opakuje je několik dnů, aby byli seznámeni všichni. Individuální plán se mění po třech měsících nebo podle potřeby. Někdy klienti nedokážou vyjádřit přání, tak se snažíme jim udělat radost.“

Zaměstnanci č. 9 a 10: „Dlouhodobé cíle stanovujeme na 3 měsíce podle toho, co nám klient řekne, podle jeho potřeb a přání. Pokud nekomunikuje, spolupracujeme s rodinou, sledujeme, jak reaguje. Zkoušíme podle toho, co má v anamnéze. Souhlas nebo nesouhlas poznáme, podle výrazu obličeje, mimiky, chytanou nás za ruku – zůstaň. Vidíte spokojenost – úsměv klienta, když se mu něco nelíbí, plácne přes ruku.“

Zaměstnanec č. 8: „Jsem klíčovým pracovníkem, odešel zaměstnanec a já jsem byla určena. Stanovení cílů je na základě jeho potřeb a přání. Dlouhodobým cílem může být např. výlet s ergoterapeutkami, častější procházky.“

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru o respondentovi č. 4

uvedl: „Klientka má ráda procházky, pobyt venku ji uklidňuje; chodí ven skoro každý den, nejraději dozadu ke koním; také se účastní canisterapie.“

V „Individuálním plánu“ respondenta č. 4 je záznam ze dne 1. 12. 2015: „Dnes jsme zhodnotily stanovený cíl. Cíl se nám podařil splnit. Paní xy chodí na procházky pravidelně i v zimním období. Venku je spokojená. Ve stejném cíli chce pokračovat i v dalším období“. V záznamech o průběhu služby od září 2015 do ledna 2016 respondenta č. 4 je procházka zapsána ve dnech: 4. 9., 2. 10., 16. 10., 23. 10., 7. 11., 14. 11., 29. 11. 2015 a dále ve složce formulářů nadepsaných „Ranní terapie, dopolední terapie, odpolední terapie“ ve dnech 17. 10., 24. 11., 27. 11., 7. 12., 16. 12. 2015.

Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovorech uvedli: „V 7 hodin ráno je hlášení a ve 14.30 hodin je schůzka, na které si předáváme informace.“ Zaměstnanec č. 11 uvedl: „Po nástupu nového klienta na pravidelných schůzkách opakují anamnézu, protože zaměstnanci se střídají ve směnách.“

Poskytovatel průběh poskytování sociální služby přizpůsobuje osobním cílům a možnostem klientů. Aktuální změny potřeb nejsou vždy v individuálních plánech zaznamenány.

5c)

Respondenti č. 1, 2, 4 a 5 mají v části individuálního plánu „4. Změny v individuálním plánu“ hodnocení, zda jsou naplňovány jejich cíle. V pravidelných tříměsíčních intervalech jsou zde záznamy o tom, zda cíle, které byly dohodnuty na minulém setkání, respondentovi vyhovují, zda je spokojen. Osobní cíle nejsou stanoveny jako stav, kterého chce klient dosáhnout, aby bylo možné hodnotit jejich splnění. Jako cíl jsou stanoveny opakující se činnosti, které klientovi udělají radost, např. vycházky, pobyt venku, ergoterapie. Je stanoven osobní cíl na další tříměsíční období.

8a)

Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 8, Návaznost na další zdroje“. V dokumentu je uvedeno: „Alzheimercentrum podporuje uživatele ve využívání běžných služeb v obci Filipov a nejbližším okolí. Pro méně pohyblivé uživatele je k dispozici automobil k přesunu do města a zpět.“... Zařízení nenahrazuje

instituce, které poskytují běžné služby, ale v případě potřeby s těmito spolupracuje.“ Dokument dále obsahuje informace o památkách v okolí a seznam kulturních, sportovních a školských zařízení v Čáslavi. Pozorováním bylo ověřeno, že klienti mají možnost se zúčastnit výletů. Na nástěnce byla umístěna nabídka na měsíc leden – „5. 1. Výlet do cukrárny v Čáslavi, 12. 1. Výlet do Golčova Jeníkova – tvrz, 19. 1. Výlet do Golčova Jeníkova – cukrárna, 26. 1. Čáslav – galerie – malíři Čáslavska.“

Zaměstnanec č. 11 v rozhovoru uvedl: „Nabídka výletů je na nástěnce. Malý výlet je pro 8 – 12 klientů, k dispozici jsou 3 osobní auta. Na velký výlet jezdíme autobusem, jako doprovod jede někdy i rodinný příslušník.“ Zaměstnanci č. 4 a 5 sdělili: „Klienti mohou jet do divadla, na výstavy, výlety.“ Zaměstnanci č. 12 a 13 uvedli, že na větší výlety využívají mini autobus z Průhonic. Dále uvedli: „Se schopnějšíma se chodí do obchodu.“

Zaměstnanci č. 4, 5, 8, 11, 12 a 13 k možnosti nákupu uvedli, že je po dohodě zajišťuje rodina nebo sociální pracovníce. Drobné nákupy zajišťují pracovníci, 1x týdně napíše seznam a požadované zboží nakoupí. Seznamy nákupu (vhodné množství), jeho ukládání a kontrola spotřeby je součástí individuálního plánu respondenta č. 2.

Návštěvu pošty nebo vyřízení úředních záležitostí dle sdělení pracovníků č. 4, 5, 12 a 13 zajišťují rodinní příslušníci nebo sociální pracovníce.

Respondent č. 5 v rozhovoru uvedl: *Jezdí se tu na zájezdy, jednou týdně do cukrárny, do zahradnictví ke Starklovi. Akce jsou evidovány na nástěnce, kdo má zájem, tak se podívá. Ústav má 4 větší osobní auta a těma jezdíme. Objednala jsem se k zubaři, domluvila jsem se se sestrou. Na úřad nebo na poštu mě doprovází dcera, teď zařizujeme novou občanku. Dvakrát mě vezlí k oční, při stěhování jsem ztratila brýle.“*

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl, že z domova nikam nechodí, pouze někdy na výlety, které pořádá domov, např. do cukrárny. V individuálním plánu v dokumentu „ZÁZNAM O PRŮBĚHU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ má respondent č. 2 zaznamenanou účast na výletech do cukrárny v Čáslavi, do Golčova Jeníkova, do Průhonic, do divadla v Čáslavi.

Poskytovatel převážně nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla

takové služby využívat. Zároveň služba nepodporuje setrvání klienta u svého praktického lékaře. V „*Domácím řádu*“, v čl. IX., plošně stanovuje, že: „*Klient je po příchodu registrován u praktického lékaře zařízení.*“

8b)

V poskytovatelem předloženém dokumentu „*Standard č. 8, Návaznost na další zdroje*“ je uvedeno: „*Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby, ale v případě potřeby s těmito spolupracuje.*“

Zaměstnanci č. 12 a 13 v rozhovoru uvedli, že do zařízení dochází jednou týdně kadeřnice, jednou za 14 dní pedikérka. Někteří klienti se přihlásí sami nebo je přihlásí rodina. Zaměstnanci č. 4 a 5 uvedli, že klienty napíše do seznamu. Dále zaměstnanci č. 12 a 13 v rozhovoru uvedli, že do Alzheimercentra dochází farář jednou týdně, někdy i častěji. V zařízení jsou pořádány různé akce pro klienty. Před Vánocemi proběhla akce s dětmi, hudební vystoupení.

Respondent č. 5 v rozhovoru uvedl, že byl u kadeřnice, v „*Biografické anamnéze*“ má zaznamenáno: „*K holičičí ano, barvení, krátký sestřih.*“

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

8c)

Zaměstnanci č. 12 a 13 v rozhovoru uvedli, že návštěvy rodinných příslušníků a dalších osob nejsou v domově během dne omezeny, mohou přijít kdykoli. Návštěvy mohou probíhat ve veřejných prostorech. K dispozici je prostor v přízemí budovy vybavený sedací soupravou, konferenčním stolem, stoly a židlemi. Na dalších místech jsou možnosti posezení. Zaměstnanci č. 12 a 13 v rozhovoru uvedli, že za klienty chodí na návštěvy rodiny, známí, kamarádi. Mohou přijít kdykoli, zapisují se do knihy. Někteří z klientů mají své telefony.

Zaměstnanci č. 4, 5, 9 a 10 uvedli, že pokud by se klientovi stýskalo, podívali by se, kdy byla rodina na návštěvě a telefonicky by domluvili návštěvu nebo by o to požádali sociální pracovníci. Dále zaměstnanci č. 4, 5, 9, 10, 12 a 13 uvedli, že v případě konfliktu klienta s rodinou by nezasahovali, případně by to nahlásili vrchní sestře nebo vedení.

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

9a)

Poskytovatel předložil dokument „*Organizační schéma Alzheimercentrum Filipov o.p.s.*“, který obsahuje hierarchickou strukturu zařízení s pracovními pozicemi a pracovními úvazky u jednotlivých pracovních míst. Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: „*Metodici jsou na centrále, společní pro všechna zařízení.*“ V organizačním schématu se jedná o pozice „*Metodik ošetrovatelské péče, Metodik sociální péče a Metodik dokumentace*“.

Organizační schéma stanovuje počty úvazků na jednotlivých pozicích, a to: „*Vrchní sestra 1, staniční sestra 1, vedoucí sestra směny 1, zdravotní sestry 12,75, sociální pracovník 1, terapeuti 3, pracovníci v sociálních službách 32,5.*“

Další pozice jsou zastoupeny v provozním úseku. Poskytovatel předložil seznam zaměstnanců „*pracovníci v soc. službách, zdravotní sestry*“, který obsahoval jména 64 zaměstnanců. Na pozici vrchní sestra – 1 zaměstnanec, staniční sestra – 1 zaměstnanec, zdravotní sestra – 16 zaměstnanců, sociální pracovník – 2 zaměstnanci, terapeuti – 2 zaměstnanci, pracovníci v sociálních službách – 33 zaměstnanců, mateřská dovolená – 8 zaměstnanců. Dále poskytovatel předložil dokument „*pracovníci provozu*“.

V dokumentu „*Standard č. 9, Personální a organizační zajištění sociální služby*“ jsou v části „*Kvalifikační předpoklady zaměstnanců*“ stanoveny kvalifikační a osobnostní předpoklady všech zaměstnanců, včetně zaměstnanců uvedených v § 115 ZSS. Jsou zde stanoveny požadavky poskytovatele na jednotlivé pozice v oblastech „*kvalifikace, vědomosti, dovednosti, postoje a vlastnosti*“.

Požadovaná kvalifikace na pozici sociální pracovník stanovená v dokumentu v rozsahu „*ÚSO obor sociální práce*“ není plně v souladu s požadavky ZSS, kde je v § 110 uvedeno, že odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je „*vyšší odborné vzdělání ...*“.

Z textu požadavku na kvalifikaci pracovníka v sociálních službách „*ZŠ a kurz pracovníka sociální péče v rozsah 150 hodin SO, SO s maturitou*“ není zřejmé, že SO nebo SO s maturitou je postačující pouze v případě absolvování zákonem stanovených oborů.

Poskytovatel předložil pracovní náplně pro pozice ředitel, sociální pracovník, pracovník v sociálních

službách, ergoterapeut, vrchní sestra, staniční sestra, zdravotnický pracovník v přímé péči, provozní pracovník.

Statutární orgán poskytovatele v rozhovoru uvedl, že pozice ergoterapeuta není v současné době obsazena. Název ergoterapeut se používá pro pracovníky v sociálních službách, kteří zajišťují aktivizaci klientů.

Informace uvedené v předložených dokumentech nejsou vzájemně v souladu. Např. v dokumentu „Standard č. 9, Personální a organizační zajištění sociální služby“ je v článku V. uvedeno: „Ředitel organizace přímo řídí tyto zaměstnance:... Sociální pracovník... V dokumentu „Sociální pracovník, Náplň práce“ je uvedeno: „Sociální pracovník je přímo podřízen vrchní sestře.“

Zaměstnanec č. 11 v rozhovoru uvedl: „Ve směně je 18 zaměstnanců, ergoterapeuti, zdravotní sestry a pečovatelé. Denní směna je od 7 do 19 hodin, noční od 19 do 7 hodin a ranní od 7.30 do 15.30 hodin.“ V předloženém dokumentu rozpis směn „Kalendářní dny měsíce“, měsíc leden 2016, bylo ověřeno, že např. dne:

1. 1. 2016 bylo na denní směně přítomno 12 pracovníků v sociálních službách (dále „PVSS“) + 6 zdravotních sester (dále jen „ZS“), na noční směně 3 PVSS + 1 ZS.

Dále dne 7. 1. 2016 bylo na denní směně přítomno 12 PVSS + 5 ZS. Dále byli během ranní směny přítomni 2 PVSS (ergoterapeuti) + 2 sociální pracovníci, 3 ZS, vrchní sestra, staniční sestra. Na noční směně 3 PVSS + 1 ZS.

Dne 13. 1. 2016 bylo na denní směně přítomno 12 PVSS + 4 ZS. Dále byli během ranní směny přítomni 2 PVSS (ergoterapeuti) + 2 sociální pracovníci, 2 ZS, vrchní sestra, staniční sestra. Na noční směně 3 PVSS + 1 ZS.

Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovoru uvedli: „Výhoda je, že tady je hodně zaměstnanců“. Zaměstnanci č. 4 a 5 uvedli: „Na úseku mají službu 3 holky a kluk, úseky jsou a-d.“

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl, že zaměstnanci mu vždy, pokud o něco požádá, vyhoví a pomohou.

Poskytovatel doložil, že má písemně stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 ZSS. Organizační

	<p>struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 - 13 Rozhovory s respondenty č. 2 a 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5</p> <p>Dokumenty:</p> <p><i>Standard č. 3, Jednání se zájemcem o sociální službu</i>, schváleno 1. 1. 2012 <i>„Standard č. 5, Plánování a průběh poskytování služby“</i>, schváleno 1. 1. 2012 <i>„Metodika individuálního plánování“</i>, bez datace <i>„Vnitřní předpis Zápis průběhu služby“</i>, bez datace <i>„Vnitřní předpis Vedení individuálních záznamů“</i>, bez datace <i>„Vnitřní předpis Zavedení zvláštního režimu“</i>, bez datace <i>„Standard č. 8, Návaznost na další zdroje“</i>, schváleno 1. 1. 2011 <i>„Domácí řád“</i>, bez datace <i>„Standard č. 9, Personální a organizační zajištění sociální služby“</i>, schváleno 1. 1. 2012 <i>„Pracovní řád“</i>, účinnost 1. 1. 2010 <i>„Organizační schéma k Alzheimercentrum Filipov o.p.s.“</i>, bez datace <i>„Pracovník v sociálních službách, Náplň práce“</i>, bez datace <i>„Sociální pracovník, Náplň práce“</i>, bez datace <i>„Náplň pracovní směny“</i>, bez datace Rozpis směn <i>„Kalendářní dny měsíce“</i>, měsíc leden 2016 <i>Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby</i></p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. f).</p>	<p>Splněné: § 88 písm. f)</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 8b), 8c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5b), 5c), 8a), 9a).</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 1bod</p>

	<p>4c) Poskytovatel nedoložil, že vždy sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p> <p>5b) V individuálních plánech nejsou vždy zaznamenány změny potřeb klientů a v návaznosti na ně průběh služby, tj. jaká konkrétní podpora v jednotlivých oblastech bude klientům poskytována.</p> <p>5c) Osobní cíle nejsou stanoveny jako stav, kterého chce klient dosáhnout, aby bylo možné hodnotit jejich splnění. Při průběžném hodnocení se poskytovatel zaměřuje zejména na spokojenost uživatele.</p> <p>8a) V oblasti volby praktického lékaře poskytovatel nevytváří příležitosti, aby osoba mohla využívat veřejně dostupnou zdravotní službu – setrvání u vlastního praktického lékaře.</p> <p>9a) Poskytovatelem není stanoven požadavek na vzdělání sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách plně v souladu se ZSS.</p>	<p>5b) 2 body 5c) 2 body 8a) 2 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 2 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Sjednávat vždy s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření: 30. 3. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	§ 88 písm. g) Poskytovatel k plnění kontrolovaného kritéria doložil pořadač „Evidence odmítnutých žádostí“, který obsahuje ukončené žádosti zájemců o využívání sociální služby Domov se zvláštním režimem, které nebyly uspokojeny z důvodu nedostatečné kapacity. Předloženou evidenci dle sdělení zaměstnanců č. 2, 3 a 11 spravuje vrchní sestra domova, u které je pořadač uložen.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 11 Dokument: Pořadač „Evidence odmítnutých žádostí“	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. g).	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Smlouva o poskytnutí sociální služby - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. i) V průběhu inspekčního šetření bylo ověřeno, že poskytovatel se všemi klienty uzavírá smlouvu o poskytování sociální služby v písemné formě.</p> <p>§ 91 odst. 2 Kontrolou předložených uzavřených smluv o poskytování sociální služby bylo zjištěno, že smlouvy neobsahují všechny platnými právními předpisy požadované náležitosti.</p> <p>Kontrolované uzavřené smlouvy s klienty domov se zvláštním režimem obsahují náležitosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) označení smluvních stran - ANO b) druh sociální služby - ANO c) rozsah poskytování sociální služby - ANO d) místo a čas poskytování sociální služby - ANO e) <u>výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování</u> - NE f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb - ANO g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty - ANO h) dobu platnosti smlouvy - ANO <p>Poskytovatelem předložené uzavřené smlouvy a formulář vzoru smlouvy neobsahují v souladu s § 91 odst. 2, písm. e) zákonem stanovenou náležitost výši úhrady, způsob jejího placení a způsob jejího vyúčtování.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 a 3 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedli, že oblast platby je u všech klientů, kteří v současnosti mají s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem, řešena vždy ve smlouvě s přístupitelem, který platbu za poskytování sociální služby na základě poskytovatelem vystavené faktury provádí.</p> <p>§ 73 a § 77 Kontrolou předložených uzavřených smluv o poskytování sociální služby a kontrolou předložených faktur vystavených za měsíce listopad, prosinec 2015 a leden 2016 respondentů č. 1 – 5</p>	

a z předloženého ceníku bylo zjištěno, že výše úhrady za bydlení a stravu je poskytovatelem stanovena v souladu s maximální výší úhrady stanovenou § 16 odst. 2, písm. a), b), vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel neprokázal, že osobu, s níž uzavírá smlouvu, informuje o tom, že jí musí po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytové služby zůstat alespoň 15 % jejího příjmu, ani o postupu, pokud její příjem nepostačuje na plnou výši úhrady stanovenou poskytovatelem.

Z předložených poskytovatelem vystavených faktur bylo ověřeno, že v prosinci 2015 byla přestupitelům fakturována částka 300 Kč, jako příplatek za vánoční svátky, aniž by bylo zřejmé, co který z klientů za tuto částku dostal, a aniž by bylo z předložené dokumentace zřejmé, že s klientem bylo projednáno, zda a za co je ochoten tuto částku platit. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že tuto částku platí přistupitel a klient ve smlouvě souhlasí s tím, že všechny jeho platby budou placeny tímto způsobem – ověřeno z textu uzavřených smluv. Dále zaměstnanec č. 3 uvedl, že obdobně je fakturována částka 150 Kč za velikonoční svátky.

Studiem předložených uzavřených smluv respondentů č. 1 – 5 bylo ověřeno a v diskuzi se zaměstnanci č. 1, 3 a 11 potvrzeno, že u všech respondentů, a podle sdělení zaměstnanců, má poskytovatel ve smlouvě s přistupitelem dohodnutou platbu denní paušální částky ve výši 150 Kč, jako tzv. balíček fakultativních nákladů.

Podle sdělení zaměstnanců č. 1, 2, 3, 11 není vedena žádná evidence, jaké fakultativní služby byly klientům za tuto částku v průběhu jednotlivých měsíců poskytnuty (s výjimkou bazální stimulace, jejíž evidence je podle sdělení zaměstnance č. 11 zaznamenána v dokumentaci vedené zdravotními sestrami, která byla zaměstnancem č. 11 označena za dokumentaci ošetřovatelskou).

Studiem předloženého dokumentu „*Ceník fakultativních nákladů*“ bylo zjištěno, že poskytovatel jako fakultativní činnosti uvádí např. asistenci pracovníka v poměru 1 : 1 nebo 1 : 2, vybavení pokoje např. elektricky polohovatelnou postelí, polohovací pomůcky, terapeutické panenky, apod. Z výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatelem specifikované položky lze považovat za podporu

a pomoc klientovi poskytovanou s ohledem na jeho individuální potřeby (asistence pracovníka v poměru 1 : 1 nebo 1 : 2). Poskytovatelem označené fakultativní vybavení pokoje lze považovat za běžné vybavení sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterému je sociální služba určena a poskytována (elektricky polohovatelná postel, polohovací pomůcky) a nejedná se tedy o fakultativní činnosti.

Vzhledem k neexistenci evidence poskytnutých fakultativních činností nelze zjistit, jaké fakultativní činnosti, v jaké frekvenci a komu byly poskytovatelem zajištěny. Tento způsob paušální platby nezohledňuje individuální požadavky klientů a nepodporuje možnost individuální volby jakou fakultativní činnost, kdy a v jaké frekvenci chce klient využívat.

Zaměstnanci č. 1, 2, 3, 11 k této oblasti uvedli, že všechny fakultativní činnosti uvedené v dokumentu „*Ceník fakultativních služeb*“ jsou poskytovány klientům podle individuálních potřeb a s přístupitelem je dohodnuta paušální denní platba, proto není další evidence vedena a klient si dále hradí pouze doplatky léků a nákupy věcí pro které se rozhodne.

Studiem předložených smluv uzavřených s přístupiteli bylo ověřeno, že smlouvy jsou uzavřeny podle občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., § 1892, kdy podle tohoto zákona je klient, který podepsal smlouvu o poskytování sociální služby označen za „dlužníka“, aniž by s ním bylo jednáno o úhradě nákladů za poskytované sociální služby z jeho příjmů a on mohl své závazky sám plnit. Smlouva s přístupitelem je uzavírána ve stejný den jako smlouva s klientem, tudíž je klient označen za dlužníka ještě před čerpáním nároků, vyplývajících z uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby. (Viz text zákona: „*Přistoupení k dluhu (1) Kdo bez dlužníkovu souhlasu ujedná s věřitelem, že za dlužníka splní jeho dluh, stává se novým dlužníkem vedle původního dlužníka a je spolu s ním zavázán společně a nerozdílně.*

(2) Zajistila-li dluh původního dlužníka třetí osoba, nelze proti ní nastoupit pro neplnění dluhu novým dlužníkem, ledaže k tomu dala souhlas.“)

Zaměstnanci č. 1, 2, 3, 11 k této skutečnosti uvedli, že je vše, co se týká platby za poskytované sociální služby, dohodnuto s přístupitelem, na jehož jméno

	je vystavena každý měsíc faktura a je s ním tento způsob platby dohodnut.	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 11 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“, vzor, bez datace „Směrnice o uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“, schváleno 20. 8. 2011 „Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“, vzor bez datace „Ceník fakultativních nákladů“, bez datace „Vnitřní směrnice pro používání ceníku“, schváleno 1. 8. 2012 Faktury – listopad, prosinec 2015 a leden 2016 respondentů č. 1, 2 a 4, 5 Faktura leden 2016 respondenta č. 3</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. i).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 73 a § 77; § 91 odst. 2:</p> <p>Poskytovatel označuje a účtuje jako fakultativní činnosti v tzv. „balíčku“ např. nábytek, který je běžným vybavením pokoje klientů s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob kterému je sociální služba poskytována, případně zajištění podpory klientům při zajištění běžných denních činností zaměstnanci poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel aniž by jednal s klientem o úhradě nákladů za využívání sociální služby, označuje klienty za dlužníky a o úhradě jedná s rodinami klientů. Poskytovatelem uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem neobsahují povinnou náležitost stanovenou v § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.</p>	<p>Splněné: § 88 písm. i)</p> <p>Nesplněné: § 73 a 77 § 91 odst. 2</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Doplnit do všech nově uzavíraných smluv o poskytování sociální služby i současně platně	

	<p>uzavřených smluv o poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem povinnou náležitost - § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.</p> <p>Neúčtovat úhradu za fakultativní činnosti, které jsou součástí běžného poskytování sociální služby (vybavení pokojů klientů, podporu klientům zajišťovanou zaměstnanci poskytovatele s ohledem na individuální potřeby klientů).</p> <p>Vést evidenci poskytovaných fakultativních činností, které byly klientům na základě jejich požadavků zajištěny.</p>	
--	--	--

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb osob - § 89 odst. 1 ZSS	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	§ 89 odst. 1 Zaměstnanci č. 1 – 3, včetně statutárního zástupce poskytovatele, v rozhovoru uvedli, že opatření omezující pohyb osob nejsou při poskytování sociální služby využívána.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 3	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 89 odst. 1.	Splněné: § 89 odst. 1 Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
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 a § 77 ZSS
Seznam hodnocených 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), § 91 odst. 2, § 73 a § 77, § 89 odst. 1.
Seznam splněných povinností: § 88 písm. f), 88 písm. g), § 88 písm. i), § 89 odst. 1.
Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 73 a § 77, § 91 odst. 2.
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: 8b), 8c).
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1a), 3a), 5b), 5c), 8a), 9a), 13a).
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 1b), 1d), 1c), 2a), 3b), 4c), 7b), 15a).
Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 2b), 4b).

Poučení: Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námítky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu, adresované vedoucí inspekčního týmu, Mgr. Ľubici Švecové, MPSV, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy, Podskalská 19, 128 00 Praha 2.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat mu ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v Protokolu o inspekci poskytovaných sociálních služeb ve lhůtě do 30. 9. 2016.

Kontrolovaná osoba se dopustí správního deliktu tím, že nesplní ve lhůtě stanovené inspekčním týmem opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění.

V Praze dne 10. 3. 2016

Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu

.....
podpis

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu

.....
podpis

Mgr. Marie Jarošová - členka inspekčního týmu

.....
podpis

Mgr. Dana Syslová - členka inspekčního týmu

.....
podpis

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV
Výtisk č. 2 pro poskytovatele Alzheimercentrum Filipov o.p.s., se sídlem
Zámecká 1/25, Filipov, 286 01 Čáslav, IČ 28441397

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb
evidenční číslo: 2016/1280-223

Soupis převzatých kopií písemností a dokumentů:

1. Aktuální seznam klientů, bez datace
2. Seznam *Pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry*, bez datace
3. Seznam *Pracovníci provozu*, bez datace
4. Rozpis směn *Kalendářní dny měsíce*, měsíc leden 2016
5. Originál informačních desek *Alzheimercentrum* obsahující 2 kusy letáku, vzor Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče, vzor Ceníku, vzor Smlouvy o přistoupení, Informace k přijetí do péče a vizitku – bez datace
6. *Výroční zpráva 2014*, bez datace
7. *Organizační schéma Alzheimercentrum Filipov o.p.s.*, bez datace

Soupis písemností a dokumentů předaných ve formátu PDF:

1. Standard č. 1, *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*, schváleno 1. 1. 2011
2. *Metodiky práce, Alzheimercentrum o.p.s., verze II.*, 26. 7. 2011
3. Standard č. 2, *Ochrana práv osob*, schváleno 1. 1. 2012
4. *Statut výboru obyvatel*, bez datace
5. *Pravidla o použití opatření omezující pohyb osob*, bez datace
6. *Formulář užití opatření omezující pohyb osob*, bez datace
7. *Vnitřní předpis vedoucí zařízení o přijímání darů v Alzheimercentru*, bez datace
8. *Etický kodex pracovníků Alzheimercentra Filipov o.p.s.*, bez datace
9. *Darovací smlouva*, vzor bez datace
10. *Darovací smlouva*, vzor bez datace
11. Standard č. 3, *Jednání se zájemcem o sociální službu*, schváleno 1. 1. 2012
12. *Elektronická žádost k přijetí*, vzor bez datace
13. *Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne*, vzor bez datace
14. *Vnitřní předpis postupu při výběru nových klientů*, bez datace
15. *Podklady potřebné pro registraci praktického lékaře a poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče*, bez datace
16. *Domácí řád*, bez datace
17. *Jednání se zájemcem o sociální službu*, bez datace
18. *Postup při odmítnutí zájemce*, schváleno 1. 8. 2011
19. *Evidence odmítnutých žádostí*, vzor formuláře, bez datace
20. *Informace k přijetí do péče a navazující Domácí řád*, platnost od 1. 1. 2011
21. Standard č. 4, *Smlouva o poskytnutí služby sociální služby*, schváleno 1. 1. 2012
22. *Smlouva o poskytnutí služby sociální péče*, vzor, bez datace
23. *Směrnice o uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče*, schváleno 20. 8. 2011
24. *Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne*, vzor bez datace
25. *Vnitřní směrnice pro používání ceníku*, schváleno 1. 8. 2012
26. *Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne, Zařízení: Domov se zvláštním režimem AC Filipov o.p.s.*, vzor bez datace
27. *Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací.*, vzor bez datace
28. *Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) uzavřená ve smyslu § 1892 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „smlouva“)*, vzor bez datace
29. *Osobní analýza potřeb/ Oblasti podpor*, formulář, vzor bez datace

30. *Ceník fakultativních nákladů*, bez datace
31. *Smlouva o poskytnutí služby sociální péče*, vzor s piktogramy, bez datace
32. *Dohoda o ukončení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče*, vzor bez datace
33. *Smluvní ujednání o paušální měsíční částce za poskytování potřebné pomoci*, bez datace
34. *Standard č. 5, Plánování a průběh poskytování služby*, schváleno 1. 1. 2012
35. *Metodika individuálního plánování*, bez datace
36. *Vnitřní předpis Zápis průběhu služby*, bez datace
37. *Vnitřní předpis Vedení individuálních záznamů*, bez datace
38. *Vnitřní předpis Zavedení zvláštního režimu*, bez datace
39. *Vnitřní předpis Poskytování ošetrovatelské péče*, bez datace
40. *Standard č. 6, Dokumentace o poskytování sociální služby*, schváleno 1. 1. 2012
41. *Vnitřní předpis pro zpracování, vedení a nahlížení do dokumentace*, bez datace
42. *Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací*, vzor bez datace
43. *Vnitřní předpis Skartační řád*, bez datace
44. *Ochrana osobních a citlivých údajů*, bez datace
45. *Biografická anamnéza*, formulář, vzor bez datace
46. *Individuální plán*, formulář, vzor bez datace
47. *Osobní profil klienta*, formulář, vzor bez datace
48. *Osobní složka klienta*, formulář, vzor bez datace
49. *Záznam o průběhu poskytované sociální služby*, formulář, vzor bez datace
50. *Osobní analýza potřeb/ Oblasti podpor*, formulář, vzor bez datace
51. *Zavedení zvláštního režimu*, formulář, vzor bez datace
52. *Tabulka pro vedení evidence*, formulář, vzor bez datace
53. *Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta*, formulář, vzor bez datace
54. *Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby*, schváleno 1. 1. 2011
55. *Evidence stížností*, tabulka, vzor bez datace
56. *Tabulka pro evidenci výběrů stížností ze schránky*, vzor bez datace
57. *Postup pro podání stížnosti – zjednodušená forma*, bez datace
58. *Postup pro podání stížnosti – obrázková verze*, bez datace
59. *Standard č. 8, Návaznost na další zdroje*, schváleno 1. 1. 2011
60. *Standard č. 9, Personální a organizační zajištění sociální služby*, schváleno 1. 1. 2012
61. *Vnitřní předpis pro vstupní a preventivní prohlídky lékařem*, schváleno 18. 3. 2011
62. *Vnitřní předpis pro stravování zaměstnanců*, schváleno 1. 5. 2011
63. *Pracovní řád*, účinnost 1. 1. 2010
64. *Vnitřní předpis k přijímání a zaškolování nových pracovníků*, bez datace
65. *Vnitřní předpis Vyřizování stížností zaměstnanců*, bez datace
66. *Organizační schéma k Alzheimercentrum Filipov o.p.s.*, bez datace
67. *Náplň práce – školitel*, bez datace
68. *Harmonogram zaškolení nového pracovníka v přímé péči*, bez datace
69. *Vnitřní předpis pro přijímání brigádníků (externích pracovníků)*, bez datace
70. *Ergoterapeut, Náplň práce*, bez datace
71. *Pracovník v sociálních službách, Náplň práce*, bez datace
72. *Provozní pracovník, Náplň práce*, bez datace
73. *Ředitel, Náplň práce*, bez datace
74. *Sociální pracovník, Náplň práce*, bez datace
75. *Staniční sestra, Náplň práce*, bez datace

76. *Vrchní sestra, Náplň práce, bez datace*
77. *Zdravotnický pracovník v přímé péči, Náplň práce, bez datace*
78. *Dotazník – nástup do pracovního poměru Alzheimercentrum Filipov o.p.s., vzor bez datace*
79. *Náplň pracovní směny, bez datace*
80. *Obsah desek pro nové zaměstnance, bez datace*
81. *Pokyny pro nové zaměstnance, bez datace*
82. *Lékařský posudek o zdravotní způsobilosti, vzor formuláře bez datace*
83. *Standard č. 10, Profesní rozvoj zaměstnanců, schváleno 1. 1. 2011*
84. *Vnitřní směrnice Pravidla řešení kázeňských přestupků, bez datace*
85. *Hodnocení a plán profesního rozvoje pracovníků, bez datace*
86. *Vnitřní předpis Vzdělávání zaměstnanců, bez datace*
87. *Pravidla pro supervizi, bez datace*
88. *Směrnice o nevhodném chování zaměstnanců, bez datace*
89. *Vnitřní směrnice Čerpání dovolené zaměstnanců, bez datace*
90. *Vnitřní směrnice Čerpání pracovního volna, bez datace*
91. *Nevhodné chování zaměstnance, formulář pro vedení evidence, vzor bez datace*
92. *Vnitřní směrnice Účast na pracovních poradách, bez datace*
93. *Vnitřní směrnice Vzdělávací řád, bez datace*
94. *Zaškolení zaměstnance, formulář pro vedení evidence, vzor bez datace*
95. *Standard č. 11, Místní a časová dostupnost poskytované služby, schváleno 1. 1. 2011*
96. *Standard č. 12, Informovanost o poskytované službě, schváleno 1. 1. 2011*
97. *Standard č. 13, Prostředí a podmínky, schváleno 1. 1. 2011*
98. *Standard č. 14, Nouzové a havarijní situace, schváleno 1. 1. 2011*
99. *Analýza příčin mimořádné události – formulář, bez datace*
100. *Manuály pro řešení nouzových a havarijních situací, bez datace*
101. *Zápis o nouzové anebo havarijní situaci za měsíc..., formulář, vzor bez datace*
102. *Standard č. 15, Kvalita poskytované péče, schváleno 1. 1. 2011*
103. *Hodnocení personálu, formulář, vzor bez datace*
104. *Vnitřní předpis Pravidelné kontroly, bez datace*
105. *Dotazník, vzor bez datace*
106. *Vnitřní směrnice: Hodnocení poskytovaných služeb, schváleno 15. 9. 2010*
107. *Soubor 6-ti PDF Dotazníky + vyhodnocení rok 2014 a 2015*

Předloženo k nahlédnutí:

1. *Kniha Sociálního hlášení, 19. 10. 2015 – 21. 1. 2016*
2. *Kniha Kontroly, 1. 1. 2010 – 17. 1. 2016*
3. *Kniha návštěv v Alzheimercentru Filipov o.p.s. 2015 - 2016*
4. *Zápisy z provozní schůze, 11. 12. 2014 – 5. 12. 2015, 9 zápisů*
5. *Pořadač Stížností a pochvaly, 2014 - 2016*
6. *Pořadač Žádostí o přijetí, obsahující evidenci žádostí, které nebyly uspokojeny z kapacitních důvodů*

Další:

1. *Záznam z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, ze dne 19. 1. 2016*
2. *Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby, ze dne 19. 1. – 21. 1. 2016*
3. *Dodatečně byl poskytovatelem dne 11. 2. 2016 zaslán kontrolnímu orgánu dokument Domácí řád, bez datace.*

Soupis obsahu osobní dokumentace respondentů, předložené ve dnech 19. 1. 2016 – 21. 1. 2016, v rámci místního šetření

Respondent číslo:	Obsah předložené dokumentace
<p align="center">R1</p>	<p><u>Osobní složka klienta</u> Biografická anamnéza Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory Zavedení zvláštního režimu Životopis Formuláře „Záznam o průběhu služby“ Formulář „Individuální plán“ Složka formulářů „Ranní terapie, Dopolední terapie, Odpolední terapie“ Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</p> <p><u>Samostatná složka:</u> Smlouva o poskytnutí služby sociální péče. Žádost o přijetí Ceník dodatek ke smlouvě Souhlas s nahlížením dokumentace a se sdělováním informací.</p> <p>Tři faktury – listopad, prosinec 2015 a leden 2016</p> <p>Zvlášť vedeno: Dohoda o přistoupení k závazku podle § 533 občanského zákoníku, uzavřená se třetí osobou Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad Ceník fakultativních nákladů</p>
<p align="center">R2</p>	<p><u>Osobní složka klienta</u> Biografická anamnéza Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory Zavedení zvláštního režimu Osobní profil klienta Formuláře „Průběh služby“ Formulář „Individuální plán“ Složka formulářů „Ranní terapie, Dopolední terapie, Odpolední terapie“ Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</p> <p><u>Samostatná složka:</u> Smlouva o poskytnutí služby sociální péče. Ceník dodatek ke smlouvě Usnesení - omezení ve způsobilosti, Žádost o přijetí</p> <p>Tři faktury – listopad, prosinec 2015 a leden 2016</p> <p>Zvlášť vedeno: Dohoda o přistoupení k závazku podle § 533 občanského zákoníku,</p>

	uzavřená se třetí osobou Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad Ceník fakultativních nákladů
R3	<p><u>Osobní složka klienta</u> Biografická anamnéza Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory Zavedení zvláštního režimu Osobní profil klienta Formulář „Záznam o průběhu poskytované sociální služby“ Formulář „Individuální plán“ - nevyplněn Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</p> <p><u>Samostatná složka:</u> Smlouva o poskytnutí služby sociální péče Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí sociální péče Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby, příloha Smlouvy o poskytnutí sociální péče Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací Žádost o umístění Formulář Jednání se zájemcem o službu Záznam z osobní schůzky</p> <p>Faktura leden 2016</p> <p>Zvlášť vedeno: Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) uzavřená ve smyslu § 1892 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jako „smlouva“), uzavřená se třetí osobou Smluvní ujednání o paušální měsíční částce za poskytování potřebné pomoci Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad Ceník fakultativních nákladů</p>
R4	<p><u>Osobní složka klienta</u> Biografická anamnéza Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory O životě klienta Osobní profil klienta Zavedení zvláštního režimu Formuláře „Záznam o průběhu poskytované sociální služby“ Složka formulářů „Ranní terapie, Dopolnední terapie, Odpolední terapie“ Formulář „Individuální plán“ Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</p> <p><u>Samostatná složka:</u> Žádost o umístění Formulář Jednání se zájemcem o službu</p>

	<p>Záznam z osobní schůzky Smlouva o poskytnutí služby sociální péče Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí sociální péče Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací</p> <p>Tři faktury – listopad, prosinec 2015 a leden 2016</p> <p>Zvlášť vedeno: Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) uzavřená ve smyslu § 1892 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jako „smlouva“), uzavřená se třetí osobou Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad Ceník fakultativních nákladů</p>
<p>R5</p>	<p><u>Osobní složka klienta</u> Biografická anamnéza Osobní analýza potřeb/ oblasti podpory Zavedení zvláštního režimu Osobní profil klienta Formulář „Záznam o průběhu poskytované sociální služby“ Složka formulářů „Ranní terapie, Dopolnední terapie, Odpolední terapie“ Formulář „Individuální plán“ Souhlas se vstupem na pokoj v době nepřítomnosti klienta</p> <p><u>Samostatná složka:</u> Žádost o umístění Formulář Jednání se zájemcem o službu Záznam z osobní schůzky Smlouva o poskytnutí služby sociální péče Ceník, příloha Smlouvy o poskytnutí sociální péče Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací</p> <p>Tři faktury – listopad, prosinec 2015 a leden 2016</p> <p>Zvlášť vedeno: Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) uzavřená ve smyslu § 1892 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jako „smlouva“), uzavřená se třetí osobou Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad Ceník fakultativních nákladů</p>