



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/0682, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

Bc. Ivan Jakůbek, DiS. - vedoucí inspekčního týmu,

Bc. Dana Sladomelová, DiS. – členka inspekčního týmu,

PhDr. Jana Horáková– členka inspekčního týmu,

Mgr. Eva Fremuthová – členka inspekčního týmu

u kontrolované osoby: Alzheimercentrum Průhonice o.p.s., se sídlem Na Mnichovkách I 707, 252 43 Průhonice, IČ: 29029651

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 20. 7. – 22. 7. 2015, 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 Průhonice o.p.s., Na Mnichovkách I 707, 252 43 Průhonice, ve službě domov se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 4776459.

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

- A) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS, včetně posouzení zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 20. 7. 2015 úkonem: předložení pověření ke kontrole č. 2015/0628 statutárnímu orgánu poskytovatele a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci

poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení poskytovatelem dodatečně zaslanych podkladů k inspekci dne: 30. 7. 2015

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě	Číslo:1
Popis zjištěného stavu věci	<ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS <p>§ 88 písm. a) ZSS</p> <p>Informace o poslání, cílech a okruhu osob jsou uvedeny v dokumentu „<i>Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb</i>“, v registru poskytovatelů sociálních služeb a v „<i>letáku</i>“. Na webových stránkách nejsou pro veřejnost a zájemce informace o veřejném závazku dostupné. „<i>Leták</i>“ obsahuje informace ve zkrácené formě, v dokumentu „<i>Cíl, poslání a cílová skupina</i>“, který je součástí složky „<i>Výtah z vnitřních pravidel</i>“ jsou informace uvedeny nejednotně, odlišně. Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru doplnil, kde jsou informace o službě dostupné: webové stránky, leták, dokumenty ve službě, možnost návštěvy a prohlídky zařízení.</p> <p>Zaměstnanci č. 5 a 7 dodali: „<i>Informace získám na internetu, jsou tam informace hlavně o tom, jak naše péče probíhá, o akcích, atd., dále jsou informace na našem facebooku, další informace podá sociální pracovnice, máme leták</i>“.</p> <p>Rodinný příslušník klienta v rozhovoru uvedl, že informace o službě získal přes známé, kteří mu doporučili některá zařízení v rámci Alzheimercentra, o.p.s a v rámci provázanosti služeb se mu podařilo umístit příbuzného blízko svého bydliště.</p> <p>Poskytovatel v místě předložil tyto dokumenty ve formě srozumitelné okruhu osob: „<i>Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb</i>“, „<i>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče</i>“ a ústy zaměstnance č. 3 dodal, že informace o službě jsou zajišťovány těmito specifickými formami: Uvedením na webových stránkách (tyto informace využívají především příbuzní našich budoucích klientů, kteří za zájemce/budoucího klienta potřebné kroky zařizují), v zařízení je zpracovaná srozumitelná forma smlouvy o poskytování služby, sociální pracovnice využívá komunikace v jazyce klienta, služba nabízí prohlídky, v rámci kterých je zájemce se službou srozumitelně seznámen. Vyjma výše uvedených poskytovatel nepředložil další písemné dokumenty ve formě</p>	

srozumitelné okruhu osob.

Poskytovatel má v registru poskytovatelů služeb uvedenu kapacitu služby 160 lůžek. „*Webové stránky poskytovatele* www.alzheimercentrum.cz“, v sekci historie zařízení uvádějí kapacitu 159 lůžek. Informace o počtu lůžek může být pro zájemce o službu nepřehledná. V místě konání inspekce bylo zjištěno, že kapacita služby, která je uvedena v registru poskytovatelů služeb, není zcela v souladu s rozhodnutím o registraci, avšak poskytovatel popsal důvody, proč k této nianci došlo (blíže viz popis kritéria 1a). Informace o kapacitě služby nejsou v současné době jednotné.

Webové stránky poskytovatele informují zájemce o Alzheimercentru, o.p.s, jako celorepublikovém komplexu, řešícím problematiku Alzheimerovy choroby či jiných typů demence, z informací je zřejmé, ve kterých lokalitách je služba poskytována. Stránky jsou zacíleny na seznámení veřejnosti s historií, nabídku zkušeností a praxe v tomto oboru, informace o managementu, kontakty na jednotlivá zařízení Alzheimercentra, o.p.s. Záložka Přijetí do péče informuje o krocích, které následují po vyplnění přihlášky. Součástí jsou informativní kapitoly adaptace, platby a finance, žádost o umístění, popis přijetí klienta do zařízení. Další záložky obsahují informace o druzích poskytované péče, o úpravách bydlení, každodenních činnostech spojených s péčí o osobu s Alzheimerovou chorobou. Webové stránky kontrolované služby, Alzheimercentra Průhonice, uvádějí kontakt na tuto službu, popisují prostory, kde je služba poskytována včetně fotografií, historii zařízení, volná pracovní místa, informují o vydávání magazínu, dnech otevřených dveří, atd. Převážná část informací se vztahuje plošně k organizaci a jí poskytovaným službám souhrnně.

Na webových stránkách organizace jsou uvedeny informace o druhu a místě kontrolované poskytované služby a obecně informace o způsobu poskytování služby.

1a)

Poskytovatel na dotaz, zda má zpracován veřejný závazek nebo jiný dokument obsahující poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady poskytované služby předložil dokument „*Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“. Tento zahrnuje kompletní veřejný závazek (poslání organizace; cíl, rozpracovaný do podcílů,

směřujícím k naplnění poslání služby; principy poskytované služby; cílovou skupinu, vymezenou věkovou strukturou, včetně informace komu není služba určena. Dalším předloženým dokumentem je „Cíl, poslání a cílová skupina“, který je součástí složky „Výtah z vnitřních pravidel“. V tomto dokumentu nejsou informace o poslání, cílech a cílové skupině jednotné. Z dostupných zdrojů – registru poskytovatelů služeb je zřejmé, že poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady poskytované služby poskytovatel zpracoval. Tyto oblasti jsou součástí popisu realizace služby (přílohy registru poskytovatelů služeb).

Posláním služby, uvedeném v registru poskytovatelů služeb, poskytovatel garantuje „poskytování komplexní, kvalitní, individuálně zaměřené, celoroční pobytové služby osobám, které se v důsledku svého zdravotního stavu ocitly 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“ a doplňuje, že „Poskytování služeb v našem zařízení vychází z osobních cílů a potřeb uživatelů a je postaveno především na vnitřních zdrojích služeb a na pravidelné pomoci při zajištění potřeb klientů“. Poskytovatel má nastaven jeden základní cíl: „Poskytování komplexní služby, která vede k podpoře a udržení aktivního života a k prodloužení soběstačnosti našich uživatelů“, tento je dále podrobněji rozpracován do 14 dílčích cílů. Cíle služby jsou stanoveny ve vztahu ke klientovi a řešení jeho nepříznivé sociální situace, nemají všechny vlastnosti SMART (specifický, měřitelný, akceptovatelný, realistický a termínovaný) a tak lze obtížně vyhodnotit míru jejich dosahování. Cíle nejsou definovány jako výsledný stav, kterého chce poskytovatel dosáhnout v konkrétním časovém období.

Poskytovatel popsal, jak byly cíle stanoveny, jak s nimi dále pracují, na místě předložili „Zápisy z porad č. 13/2014 a 18/2014“, v rámci kterých byly některé cíle diskutovány a hodnoceny, dále byly předloženy „Záznamy z kontrol“, které byly prováděny vedoucími pracovníky a vyplněné „Dotazníky spokojenosti“ se službou.

Cílová skupina osob je definována v souladu s druhem sociální služby (Osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí), je stanovena spodní věková hranice klientů, kterým službu

poskytuje – od 27 let. V rámci inspekce bylo provedeno porovnání věkového rozhraní klientů, toto je v souladu s písemným dokumentem. Věková hranice klientů je v souladu s vymezenou věkovou strukturou, uvedenou v registru poskytovatelů služeb. Zaměstnanci č. 5 a 7 v rozhovoru popsali cílovou skupinu osob, kterým se služba poskytuje, a dodali: „Co se týká skladby klientů, bylo zde vždycky více klientů plně odkázaných na péči, nyní je to zhruba půl na půl, některým poskytujeme úplnou péči, někteří jsou námi motivováni a poskytujeme slovní pomoc“.

V dokumentu (registru poskytovatelů) poskytovatel deklaruje jednotlivé principy poskytované služby v souladu s § 2 ZSS. Poskytovatel uvádí:

„- *dodržování základních práv uživatelů (zejm. Listina základních práv a svobod), úcta 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*
- *vzájemná tolerance*
- *spolupráce vedení Alzheimer centra s výborem obyvatel*
- *týmová práce, dobré vztahy na pracovišti*
- *profesionalita a odbornost*
- *zvyšování kvalifikace personálu, průběžné vzdělávání pracovníků*
- *podpora personálu v zátěžových situacích“*

Zaměstnanci v rozhovorech potvrdili, že vědí, proč služba existuje, kam směřuje, v čem je prospěšná, popsali poslání služby v souladu s předloženými dokumenty.

Zaměstnanci č. 2 a 3 popsali, v čem je služba užitečná a potřebná: „Jsem přesvědčená, že zkvalitňujeme poslední roky života, doma by o naše klienty nebylo postaráno, přijetím se dostali se mezi lidi podobného statusu, ve chvíli, kdy přijdou z rodinného prostředí, opustí status osoby, která je sama, nepostará se o sebe, na něco čeká,... Současně přispíváme i k vyrovnaným rodinným vztahům, mnozí příbuzní mají zaměstnání, další povinnosti, díky nám mají možnost žít běžně, mohou si odpočinout. Někdy se již ve vyšším věku o klienta nepostarají nebo musí odjet třeba mimo republiku či do nemocnice. Poskytujeme kvalitu, klienti tady pookřejou, je zde důstojná péče“.

Zaměstnanci č. 5 a 7 v rozhovoru popsali účel služby: „Staráme se o lidi, kteří už to sami nezvládají, pracujeme s nimi, abychom jim zajistili smysluplný život, současně jim poskytujeme pomoc a dopomoc, ale vždy dle potřeb klienta, hlavně individuálně, pokud někdo z klientů něco zvládne sám, tak jen dopomáháme. U klientů schopných provádíme především dohled nad hygienou, oblékáním, pomůžeme hlavně slovně a návodně při úklidu postele, potom je odvedeme na jídlo. Přes den hlídáme pitný režim, příjem potravin a další hygienické věci. Klienty přesouváme na polohovatelná křesla, přes den, dopoledne i odpoledne mají možnost aktivit (různé terapie, bazální stimulace, polohování ve vacích a další. Naší snahou je udržet klienta mimo postel, aby byl v kolektivu, měl možnost získat různé podněty a nebyl izolován.“

Zaměstnanec č. 6 taktéž popsal, proč zde služba existuje a v čem je klientům prospěšná, v čem klientům pomáhá.

Zaměstnanci č. 4, 8 a 9 v rozhovoru popsali účel služby: „Jsme služba pro klienty s demencí, hlavně Alzheimerovou demencí. Klienti se o sebe nedovedou postarat, rodiny to už nezvládají, proto nastupujeme my a zajišťujeme vše co, je třeba, např. podáváme stravu, poskytujeme péči, zajišťujeme terapie a využití volného času, jsme otevřené zařízení, návštěvy se řídí přáním rodiny a klienta“.

„Z předložené dokumentace respondentů/klientů“ je patrné, že poskytovatel postupuje v souladu s nastaveným veřejným závazkem, nastavené cíle klientů odrážejí jednotlivé oblasti veřejného závazku.

Z rozhovorů s referujícími pracovníky respondentů je patrné, že vědí, co klientům služba dává, v čem je podporuje, v čem jim pomáhá.

Poslání, cíle, okruh osob a principy poskytování služeb zahrnují základní zásady, uvedené v § 2 zákona o sociálních službách, jsou v souladu s druhem sociální služby.

V „registru poskytovatelů služeb“ je uvedena kapacita domova se zvláštním režimem 160 lůžek, na „webových stránkách poskytovatele www.alzheimercentrum.cz“, v sekci historie/o zařízení je uvedena kapacita 159 lůžek. Poskytovatel v místě konání inspekce předložil seznam počtu klientů, kde je celkem uvedeno 153 klientů. V rozhovoru zaměstnanec č. 2 sdělil současnou kapacitu služby, která je 159 lůžek. „V současné době jeden jednolůžkový nadstandardní pokoj upravujeme

na dvoulužkový. Z tohoto titulu jsme již zažádali o změnu kapacity a v registru poskytovatelů je tedy uvedeno 160 lůžek. V době konání inspekce v místě byla kapacita služby 159 osob, přítomných 153 osob“.

15a)

Poskytovatel předložil dokument „Zvyšování kvality sociální služby“, který vymezuje:

- ≈ faktory ovlivňující kvalitu péče na vstupu (přijetí zaměstnance a jeho seznámení se zásadami poskytované péče, zkušební doba, odbornost zaměstnance);
- ≈ systém, jakým je kvalita služby sledovaná (hodnocení zaměstnanců ve vazbě na finanční ohodnocení);
- ≈ kvalita péče z hlediska klienta - komunikace s klientem, s rodinou, dotazníky, pozorování; monitoring nespokojenosti klienta, kontroly organizační kultury).

Součástí dokumentu jsou formuláře hodnocení pracovníků, dotazníky spokojenosti, včetně postupu, jak jsou pravidelné kontroly prováděny.

Na dotaz zda mají někde stanoveny cíle, které přehodnocují, jak zjišťují, zda je služba poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách a potřebami klientů, jak řeší spokojenost klientů se službou, stížnosti, atd. zaměstnanec č. 3 uvedl:

„Hodně nám pomáhá individuální plánování. Vycházíme z analýzy potřeb klientů, informace o klientech jsou předávány na jednotlivá patra, na základě těchto informací je péče individuálně plánována. Chceme-li spokojeného klienta, musíme tak zjistit jeho potřeby a následně na tyto reagovat. Pravidelně zjišťujeme, zda je dodržena náležitá kvalita, využíváme diskuze s klienty, kvalitu zjišťujeme při setkávání s rodinami 1x za 3 měsíce. Přípomínky, rodin jsou pro nás zpětnou vazbou, neustále něco řešíme, v poslední době jsme řešili oblast týkající se ztrácení prádla klientů“. Z diskuze se zaměstnanci č. 2 a 3 vyplynulo, že poskytovatel našel a aplikoval do praxe mechanismus, jak problémům s ošacením předcházet či je minimalizovat.

Zaměstnanec č. 6 popsal, jakými způsoby zjišťuje, zda je klient spokojen, zda mu nic nechybí. Zda se vyplňují dotazníky spokojenosti, zaměstnanec nevěděl.

Poskytovatel popsal, jak s nastavenými cíli organizace,

	<p>definovanými veřejným závazkem, dále pracují, na místě předložili „zápisy z porad č. 13/2014 a 18/2014“, v rámci kterých byly některé cíle diskutovány a hodnoceny, dále byly předloženy „Záznamy z kontrol“, které byly prováděny vedoucími pracovníky a vyplněné „Dotazníky spokojenosti“ se službou. Dotazníky vyplňují jak rodiny klientů, tak i zaměstnanci.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 - 9 Rozhovory s respondenty a referujícími pracovníky respondentů č. 1 - 6 Osobní dokumentace respondentů/klientů</p> <p>Dokumenty: „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, schváleno 1. 1. 2012 „Leták“ „Cíl, poslání a cílová skupina“, který je součástí dokumentu „Výtah z vnitřních pravidel“ „Zápisy z porad č. 13/2014 a 18/2014“ – předloženo k nahlédnutí „Záznamy z kontrol“, předloženo k nahlédnutí „Dotazníky spokojenosti“, předloženo k nahlédnutí „Zvyšování kvality sociální služby“, schváleno 1. 1. 2012</p> <p>Pozorování Webové stránky poskytovatele: www.alzheimercentrum.cz Rozhodnutí KÚ SK o změně registrace, ze dne 14. 5. 2015 Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Splněné: § 88 písm. a)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky u kritérií 1a), 15a) SQSS.	<p>Bodové hodnocení kritérií: 1a) 3 body 15a) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

Kontrolní zjištění	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. b) ZSS - Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS 	Číslo:2
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. b) ZSS Poskytovatel prokázal, 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 to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Více viz popis následujících kritérií.</p> <p>3a) Informace o procesu jednání, podle kterých poskytovatel informuje zájemce o sociální službu, o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby jsou zpracovány v předloženém dokumentu <i>standard č. 3 „Jednání se zájemcem o sociální službu“</i>. Obsahem dokumentu je popis procesu jednání se zájemcem o sociální službu, který zahrnuje informace o osobách zainteresovaných do celého procesu, obecné zásady komunikace se zájemcem o službu, zásady základního sociálního poradenství, způsob podání žádosti o sociální službu, pravidla pro předávání a zjišťování informací. Přílohou předloženého dokumentu je formulář <i>„Jednání se zájemcem o službu“</i>.</p> <p>Předložený vnitřní předpis <i>„Postup při výběru nových klientů“</i> zahrnuje informaci o složení a způsobu práce hodnotící skupiny pracovníků včetně stanovených kritérií pro posouzení a evidenci přijatých žádostí. V případě, že zájemce o sociální službu bude mít potřebu specifické formy komunikace, poskytovatel předložil <i>„Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče“</i> v alternativní formě.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 3 popsali proces jednání se zájemcem o sociální službu v souladu se zpracovanými vnitřními pravidly. V rozhovoru především zdůraznili význam sociálního šetření, zapojení zájemce o službu před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby, spolupráce s rodinnými příslušníky zájemce o službu, složitost identifikace osobního cíle zájemce o pobytovou službu. Zároveň potvrdili, že se sociální šetření provádí u všech žadatelů o sociální službu. Na otázku jaká jsou kritéria pro výběr žadatele do sociální služby, uvedli: <i>„Důležitým kritériem pro službu je vyjádření praktického či odborného lékaře“</i>. Dále sdělili, že informace o příspěvku na péči či výši starobního důchodu nejsou při výběru do sociální služby rozhodující, pokud je schopen žadatel zaplatit úhradu</p>	

za poskytnuté služby z jiných zdrojů. Poskytovatelem byla předložena osobní dokumentace respondenta č. 3, která obsahovala „*Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, žádost o umístění, osobní schůzka.*“ Dokumenty byly zpracovány v požadovaném rozsahu v souladu s vnitřními pravidly.

3b)

Obsahem pravidel je popis procesu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované služby a okruh osob, kterým je určena. Dále je zde uveden popis procesu uzavírání smlouvy s uživatelem, obsah smlouvy včetně jejího vzoru, role osob zainteresovaných do celého procesu včetně postavení případného opatrovníka.

Zaměstnanci č. 2 a 3 dále v rozhovorech uvedli, že projednávají se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Zaměstnanci uvedli: „*zjištěné informace se stanou základem pro sestavení prvotního individuálního plánu, který se průběžně vyhodnocuje.*“ Realizované rozhovory s referujícími zaměstnanci respondentů č. 2 a 3 potvrdily, že zájemci o službu byli do procesu jednání se zájemcem zapojeni. Před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby je zájemce o službu seznámen se všemi podmínkami a možnostmi při poskytování této služby a poskytovatel je seznámen s potřebami zájemce. Tyto skutečnosti potvrdila rovněž předložená osobní dokumentace respondentů.

4b)

Poskytovatel předložil standard č. 4 „*Smlouva o poskytnutí sociální služby*“, kde je uvedeno: „*Uzavření smlouvy předchází jednání se zájemcem o službu a zařízením, kterému se věnuje standard č. 3. Smlouva je poslední fází tohoto jednání.*“ Dále jsou v dokumentu uvedeny informace, kdy žadatel není schopen smlouvu podepsat, v případě, že má zákonného zástupce, nebo opatrovníka. Pro tyto situace má poskytovatel připravenou alternativní „*Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče*“ ve formě piktogramů.

Respondenti č. 2 a 3 nedokázali ve svém rozhovoru popsat zapojení se do procesu uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby. Respondent č. 3 ve svém rozhovoru uvedl: „*službu jsem vyhledal sám a tak jsem tady.*“ Rozhovor byl doplněn rozhovory se zaměstnanci č. 3 a 7, kteří shodně uvedli, že v případě jednání respondentů č. 2 a 3 o sociální službu, bylo vedeno společně s osobou blízkou. V den podepsání smlouvy o poskytnutí služby sociální péče,

	byla osoba blízká přítomna, což bylo poskytovatelem doloženo podepsanou smlouvou, jak ze strany zájemce, tak osoby blízké i poskytovatele.	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s respondenty č. 2 a 3. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 3, 7 Pozorování</p> <p>Dokumenty: „Jednání se zájemcem o sociální službu (Standard č. 3)“ - schváleno 01. 01. 2012 „Elektronická žádost o umístění“, schváleno 01. 01. 2012 „Jednání se zájemcem o službu“, schváleno 01. 01. 2012 „Osobní schůzka“ schváleno 01. 01. 2012 „Postup usnášení se komise při výběru nových uživatelů“, schváleno 01. 01. 2012 „Ceník“, příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče od 01. 01. 2012 „Smlouva o poskytnutí sociální péče“- alternativní forma Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby – schváleno 01. 01. 2012 „Směrnice o uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“ – schváleno 20. 08. 2011 „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“ (Standard č. 4), schváleno 01. 01. 2012</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Splněné: § 88 písm. b)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky u kritérií 3a), 3b), 4b) SQSS.	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 3 body 3b) 3 body 4b) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

Kontrolní zjištění	<p>Ochrana práv</p> <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 9a), 13a), 13b) SQSS 	Číslo:3
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. c) ZSS Poskytovatel převážně vytváří podmínky, které umožní osobám, jimž poskytuje sociální službu, naplňovat jejich občanská a lidská práva. V rámci inspekce byly zjištěny některé situace, které nejsou zcela v souladu s povinností poskytovatele vytvářet podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská a občanská práva. Některé praktické postupy nejsou v souladu s předloženými dokumenty poskytovatele (blíže kritérium 2a). Poskytovatel má definovány střety zájmů, zaměstnanci tyto střety popsali a uvedli, jak by v těchto situacích jednali, aby střetu zájmu zabránili. V organizaci nebyly v době inspekce nalezeny žádné situace střetu zájmů. Z rozhovoru s respondenty a jejich referujícími pracovníky a rodinným příslušníkem klienta vyplynulo, že se neseťkali se situací, kdy by respondenti byli pracovníky omezeni a cítili se být na svých právech kráceni.</p> <p>1b) Poskytovatel má popsány principy „dodržování základních práv uživatelů (zejm. Listina základních práv a svobod), úcta k člověku, respektování přání a vlastní volby uživatelů, respektování soukromí uživatelů“. Referující pracovníci klientů uvedli, že poskytovatel tyto podmínky vytváří. Zaměstnanci č. 5 a 7 popsali některé situace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Klient nechce vstávat – snažíme se jej motivovat na různé aktivity, pokud nechce, tak nemusí a vstane např. o hodinu déle, pokud nemůže z nějakých důvodů vstávat, je možné, aby byla snídaně podána v posteli nebo později. - Mobilní klienti tráví čas na jídelně nebo v zahradě, dle své volby. - Máme jedno omezení: klienti sami nechodí mimo areál, pouze s doprovodem rodiny nebo pracovníka. Doprovod pracovníka je domluven s klientem dle provozu klienta. - Klid na lůžku po obědě je taktéž po domluvě, polední 	

klid není nutný, někteří klienti jsou v tuto dobu na zahradě, na houpačkách, někteří sledují televizi, nenutíme je.

- *Stravování v jídelně nebo na pokoji, výběr varianty pití, možnost využít kavárnu, cukrárnu, výběr zákusků,*
- *Výběr terapií, volba možnosti bohoslužby,*
- *Místo odpočinku – pokoj nebo společenské prostory nebo bez odpočinku*
- *Klient má i právo špatné volby „chce si dát větrník – má možnost si jej dát, pouze hlásíme sestřám vyšší příjem cukru“.*

„Velmi často pracujeme s tím, že se klient vrátí do jiné doby, jiného času a má nároky, které nejsou možné splnit, v tuto chvíli pracujeme přes motivaci a povídáním si, hlavní je pro nás jeho psychická pohoda“, dodali.

Zaměstnanci č. 4, 8 a 9 v rozhovoru uvedli, že klient má možnost volby. *„Zakázáno zde není nic, klient se může rozhodnout v rámci svých fyzických a psychických schopností. Má možnost volby stravy, kdy je i možné zajistit v kuchyni jinou stravu, pokud klient něco nemůže jíst, samozřejmě dle možností kuchyně. Klient si může volit čas vstávání, který má vazbu i na snídani, ale není problém snídani zajistit na pozdější dobu nebo donést na pokoj. Volbu snídaně na pokoji nebo v jídelně, výběr volby terapií a aktivit, volbu trávení volného času, výběr společenské akce“.* Na dotaz, zda má klient i možnost špatné volby, uvedli, že situace jsou specifické a konzultují je se zdravotní sestrou. V praxi poskytovatele bylo zjištěno, že aktivně nepodporuje klienty při uplatnění vlastní vůle, při rozhodování se, klientům nenabízí vždy možnost volby (např. nezeptá se, zda by chtěl mít klient uzamčenou skříňku, pokud však klient sám požádá, poskytovatel toto zajistí.)

1d)

Poskytovatel má v dokumentu (Standard č. 2) *„Ochrana práv osob“* zaznamenán Výčet postojů personálu k těmto klientům, které mohou negativně ovlivnit jejich chování. V rámci této kapitoly jsou popsány přístupy, které zabraňují předsudkům či stigmatizaci klientů.

Zaměstnanci č. 5 a 7 v rozhovorech uvedli příklady možného vzniku předsudků či negativního hodnocení a způsoby, jak těmto předcházejí. Uvedli, že *„do služby mohou docházet návštěvy, veřejnost, probíhají zde setkání s dětmi z mateřské či základní*

školy, s předsudky či negativním hodnocením se dosud nesetkali“.

Zaměstnanec č. 6 uvedl, že se dosud s negativním hodnocením klientů nesetkal, naopak si myslí, že je služba vnímána dobře. Uvedl příklady, jak negativnímu hodnocení předchází: *„Konají se zde slavnosti za přítomnosti známých osobností, probíhají setkání s dalšími institucemi, s klienty chodíme mimo areál na procházky, jezdíme na výlety.“*

Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovoru uvedli: *„Předcházíme tím, že o práci nemluvíme mimo zařízení, o klientech na veřejnosti také nemluvíme, je to tak nastavené ve standardech. Klienti chodí ven, při doprovodu klienta máme civilní oblečení, při doprovodu na vyšetření jezdí sestra, asi také v civilu“.*

Zaměstnanci č. 2 a 3 se již setkali s negativním hodnocením vůči klientům i celé službě a to především ze strany kolem bydlících osob. Snažili se vysvětlit okolí situaci, popsat problematiku nemoci a negativní hodnocení zmírnit, ne vždy to však bylo úspěšné. Setkali se i s peticemi veřejnosti a stížnostmi. Tomuto předchází spolupráci s dalšími institucemi a subjekty, vycházkami klientů do společnosti, na výlety, akce, pořádají setkávání s rodinami klientů, setkání jednotlivých center, konalo se zde vystoupení studentů konzervatoře, dětí ze školy a školky, setkání s významnými osobnostmi.

Dále uvedli, že předcházení předsudkům formou osvěty a prevence považují za důležité.

Pozorováním v rámci prohlídky a studiem předložené dokumentace bylo zjištěno, že je služba poskytována v areálu Alzheimercentra v běžné zástavbě rodinných domků, poblíž botanické zahrady. Vstup do hlavní budovy je zajištěn prosklenými dveřmi, které lze otevřít pouze na základě kódu nebo přístupové karty. Tato skutečnost by mohla směřovat ke vzniku předsudků či negativnímu hodnocení klientů.

2a)

Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla „Ochrana práv osob“ (Standard č. 2), ve kterém deklaruje důležitost této oblasti při poskytování služeb. Dokument vymezuje celkem 12 oblastí možného porušení práv klienta. Popisuje, jak se personál nemá chovat, co je považováno za situaci porušení práva klienta. Níže jsou vymezeny způsoby předcházení těmto situacím.

Je např. uvedeno:

≈ je-li v zařízení klient, jehož zdravotní stav umožňuje volný pobyt mimo zařízení, je mu to umožněno

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že klienti sami nesmí areál opouštět, „*je to v zájmu jejich bezpečnosti, mohou však odejít s příbuznými, kteří předem oznámí hodinu odchodu a návratu*“. Zaměstnanci č. 5 a 7 toto v rozhovoru potvrdili. Zaměstnanec č. 6 dodal, že pokud některý klient projeví zájem jít mimo areál, vždy si domluví čas a s klientem na procházku jde. Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovoru potvrdili, že mimo areál jde klient pouze v doprovodu pracovníka nebo příbuzného, ale mimo areál jít může.

≈ před vstupem do pokojů klepeme, čekáme na vyzvání,

Zaměstnanec č. 2 při prohlídce služby vcházel i do některých pokojů klientů, kteří zde nebyli přítomni. Zaměstnanci č. 5 a 7 v rozhovoru popsali praxi: „*Před vstupem do pokojů zaklepeme, a pomalu vstoupíme. Nečekáme na pozvání dál, protože klienti převážně nereagují.*“ Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovoru popsali: „*Zaklepeme, počkáme, vstoupíme, pozdravíme, pomocí iniciálního dotyku navážeme kontakt a potom se věnujeme činností, pro které jsme přišli*“.

≈ Vstupuje-li na pokoj jiná osoba, musí být klient před vstupem této osoby do pokojů seznámen, osoba musí zaklepat, představit se a vysvětlit situaci

V průběhu konání inspekce nebylo pozorováno, že by do pokojů klientů technické osoby vstupovaly.

≈ Soukromí klienta, intimita

Zaměstnanci č. 5, 7 v rozhovoru sdělili, že na vícelůžkových pokojích jsou používány mobilní zástěny. „*V případě provádění hygieny na pokojích nejprve obsloužím klienty, kteří odcházejí na aktivity, na snídani, atd. a potom se věnuji klientovi imobilnímu. Paravány máme centrálně a pokud by byly potřeba, tak si je na pokoj přineseme*“. Zaměstnanec č. 6 popsal průběh péče o imobilního, inkontinentního klienta, z rozhovoru je zřejmé, že zástěny jsou při práci s klientem používány.

V dokumentu „*Zavedení zvláštního režimu*“ (příloha č. 3, SQ4), který je součástí dokumentace klienta, poskytovatel uvádí: „*Soukromí klienta na pokojích není zajišťováno závěsy nebo paravány, oddělovacími lůžko*

nebo část pokoje, neboť by mohly způsobovat, vzhledem k onemocnění klienta úzkost, riziko úrazu nebo agresivitu a zamezovaly by volnému pohybu klienta po pokoji, přičemž tzv. agitace klienta je součástí jeho onemocnění“.

Zjištěná praxe není vždy v souladu s předloženými dokumenty.

Pozorováním bylo zjištěno, že dveře od pokojů jsou vybaveny elektronickým zámekem s čipovými kartami. Dle sdělení zaměstnanců č. 2 a 3 klienti, kteří jsou schopni používat kartu a zvládají pokoj zamykat nebo odemkat, si mohou svůj pokoj uzavřít. Klienti ve zvláštním režimu nemají pokoj zamčený z toho důvodu, že nezvládnou použít klíč adekvátně a musí mít možnost vstupu do pokoje kdykoliv během dne nebo noci, aniž by si museli o otevření pokoje kohokoliv žádat, nehledě k tomu, že mnozí klienti nezvládají své potřeby sdělit a neuměli by si o otevření pokoje říci. Každý klient je za tímto účelem posuzován individuálně. V současné době využívá zamykání dveří elektronickou kartou cca 15 % z celkového počtu klientů.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že karty ke dveřím mají pouze schopní klienti, kteří v rámci svých schopností tento úkon zvládnou. Zaměstnanec č. 6 toto potvrdil a dodal, že je klíčovým pracovníkem dvou klientů, kteří tyto karty u sebe mají.

Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovoru potvrdili, že „čipové karty mají pouze ti schopní klienti“.

≈ lůžko, noční stolek a skříň jsou soukromím klienta, upravuje je pouze PSS v přítomnosti klienta

Pozorováním bylo zjištěno, že noční stolky ani skříně klientů nejsou uzamykatelné, zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 7 a 8 toto v rozhovoru potvrdili.

Zaměstnanec č. 8 uvedl, že je uzamykatelná horní skříňka kuchyňské linky, kterou by mohli klienti využít. V praxi bylo ověřeno, že na pokoji některých klientů jsou u těchto skříněk instalovány zámky. Zaměstnanec č. 2 doplnil, že zámky jsou instalovány pouze v případě, že klient nebo jeho příbuzní o toto požádají. V takovém případě je možné instalovat zámky i do skříní a nočních stolků.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že prádlo ukládají do skříní zaměstnanci a to bez přítomnosti klienta, což je uvedeno i v příručce pro zaměstnance „Průvodce Alzheimercentrem“, str. 37. Prádlo se rozveze v noci, ukládá se následující den, sdělili

zaměstnanci č. 5 a 7. Zaměstnanec č. 6 popsal, že se prádlo ukládá do skříní klientů vždy v době, kdy jsou klienti již na zahradě nebo jiných aktivitách.

Zaměstnanci č. 4, 8 v rozhovoru popsali: „*Se schopnými klienty uklízíme prádlo společně, ale pokud jsou již venku, tak prádlo do skříní uklidíme sami, imobilní klienty na pokoj kvůli úklidu prádla nepřevážíme*“.

≈ fotografie a videozáznamy jsou pořizovány vždy se souhlasem klienta

Zaměstnanci č. 5 a 7 sdělili, že v dokumentaci klientů je založen souhlas. Byly předloženy „*Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče*“ a další dokumentace klienta. Součástí smlouvy o poskytnutí služby sociální péče je „*Souhlas se zveřejněním fotografií, pořízených na akcích pořádaných poskytovatelem nebo jinými obdobnými institucemi, v materiálech určených k propagaci; vyhrazuje si však právo tento svůj souhlas kdykoliv bez udání důvodů odvolat*“.

≈ pracovníci nesmí pořizovat kopie osobních dokladů bez souhlasu klienta

V dokumentaci klientů nebyly nalezeny kopie osobních dokladů klientů.

≈ klient si sám stanovuje dobu vstávání a uléhání

Zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 v rozhovoru potvrdili možnost vlastní volby klienta v této oblasti (blíže kritérium 1b). Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl: „*možnost volby klient má, je však upřednostňováno, aby klient nebyl přes den na lůžku. Pokud klient nechce vstávat, může si přispat a snídane se posune, pokud je klient nemocný, snídane je podána na pokoj*“. Zaměstnanci č. 4, 8 a 9 sdělení ostatních zaměstnanců potvrdili.

≈ poskytování sociální služby je s každým klientem plánováno s ohledem na jeho potřeby, osobní cíle a přání

Zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 v rozhovoru popsali, jak zjišťují přání a potřeby klientů, jak s těmito zjištěními dále nakládají (blíže kritérium 1a, 15a).

Zaměstnanec č. 6 popsal, jak přání a potřeby klienta zjišťuje, jak pozná projevy libosti a nelibosti klienta, který nekomunikuje. „*Když sestavuji plán, vycházím z toho, co klient potřebuje, např. když je imobilní, tak se starám o to, aby měl masáže, protože mu to dělá na jeho tělo dobře, také je potřeba, aby se nohy masírovaly, protože jinak se pohyblivost ještě více sníží. Pak taky zjišťuji, co se klientovi líbí a podle toho*

plánují aktivity, hlavně aby mu to vyhovovalo a byl spokojený“. Zaměstnanci č. 4 a 8 popsali své postupy a praktiky, které vypovídají o tom, že je kladen důraz na individuální potřeby klientů a tyto jsou v praxi naplňovány.

≈ osobní údaje (k písemné dokumentaci mají přístup pouze pověřeni pracovníci)

V dokumentaci „*Evidence žadatelů*“ je založena žádost zájemce o službu, jejíž přílohou je lékařská zpráva obsahující kompletní informace o citlivých-zdravotních údajích žadatele. K této dokumentaci mají přístup pracovníci, kteří nejsou oprávněni do této zdravotní evidence nahlížet (sociální pracovník).

≈ Osobní doklady

V rámci rozhovoru se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 bylo zjištěno, že v době inspekce mají všichni klienti uloženy osobní doklady (občanský průkaz, kartu pojišťovny) na sesterně. Jako důvod zaměstnanci č. 2, 4 a 8 uvedli, že by je klienti ztratili, doklady jsou potřebné při odvozu klienta do nemocnice, nebo když přijede RZP, a zatím nikdo z klientů nevyslovil přání mít doklady u sebe. Pokud přijde rodina a s klientem odchází mimo areál, doklady jsou rodině předány a po návratu vráceny zpět na sesternu. Referující pracovník respondenta č. 6 v rozhovoru uvedl, že klienti nedisponují ani minimální částkou kapesného, finance jsou dle jeho sdělení vydány na vyžádání před samotným nákupem (klient dostane finance do ruky až při placení u pokladny).

≈ Používání postranic (situace ošetřena v rámci střetů zájmů)

Zaměstnanci č. 4, 5, 7 a 8 uvedli: „*Postranice používáme se souhlasem klienta a rodiny, souhlas je písemný, ale pokud bychom zjistili, že klient nesouhlasí s postranicemi, nebo mu tyto vadí, zvolíme alternativní možnost, např. nedáme postranice, dáme matraci. Ale zatím nikdo nesdělil, že by mu postranice vadily“.*

Zaměstnanec č. 6 uvedl, že jeho klient používá postranice, tyto jsou s jeho souhlasem a souhlasem rodiny, klient má postranice z důvodu zajištění bezpečnosti. V dokumentaci klientů je založen souhlas s používáním postranic – „*Použití zábran u lůžka*“.

Zaměstnanci č. 5, 6 a 7 v rozhovoru uvedli, že s pravidly pro ochranu práv osob byli seznámeni při nástupu do zaměstnání, byla to jejich povinnost. Na jejich tvorbě se nepodíleli, pravidla byla aktualizována v roce 2012, kdy ve službě ještě

nepracovali. Pokud by nastala nová situace porušení práv, se kterou by si nevěděli rady, „řešila bych ji intuitivně a obrátila se na někoho, kdo poradí, nejspíš paní ředitelku nebo sociální pracovníci, kteří by věděli, jak dále postupovat“. S porušením práv ze strany zaměstnanců se dosud neseťkali, věděli však, jaké sankce by byly v takovém případě použity. „Při závažném porušení práv osob by vedení použilo paragrafy ZP o ukončení pracovního poměru, u méně závažného porušení by byl se zaměstnancem veden pohovor, uděleno napomenutí, případně snížené finance. Práva a vše z této oblasti se řeší v rámci čtvrthodinek, vždy za celý den“, dodali.

Poskytovatel předložil „prezenční listiny“, ve kterých zaměstnanci svým podpisem stvrdili, že se seznámili se standardy č. 1, 2, 3 a 7.

Zaměstnanci č. 4 a 8 popsali některá práva (definovali soukromí, co chce dělat, svoboda pohybu, právo na informace), uvedli, že se s nimi seznámili a seznámení podepsali na listině. Dále sdělili, že se dosud neseťkali se situacemi, kdy někdy někdo pravidla porušil, popsali, jaké by byly v tomto případě použity sankce.

Zaměstnanec č. 6 se dosud s porušením práv jiným zaměstnancem neseťkal, uvedl, že sankcí je v tomto případě ukončení pracovního poměru.

Rodinný příslušník klienta v rozhovoru vypověděl, že je se službou pro svého otce spokojen, službu považuje za velmi kvalitní, uvedl, že je zde výborná péče, zaměstnanci se klientům věnují. Uvedl, že jeho otec není na svých právech krácen.

Dokumentace respondentů a dalších klientů obsahuje souhlas klienta se zpracováním osobních údajů. Tento zahrnuje oblasti osobních údajů spojených se zajištěním sociální služby a zveřejnění fotografií (viz výše). Součástí formuláře je informace o možnosti tento souhlas kdykoliv odvolat. Dále byl předložen souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací třetím stranám.

V rozhovorech s respondenty nebylo zjišťováno, zda znají svá práva, kde jsou napsána, jak s nimi byli seznámeni, zda pochopili jejich obsah, zaměstnanci v rozhovorech uvedli, že každý klient je s právy seznámen již ve chvíli, kdy nastupuje do zařízení. Respondenti se ústy referujících pracovníků necítí být na svých právech kráceni.

Poskytovatel má popsány principy dodržování základních práv uživatelů (zejm. Listina základních práv a svobod), úcta k člověku, respektování přání

a vlastní volby uživatelů, respektování soukromí uživatelů.

Z rozhovorů se zaměstnanci, referujícími pracovníky a respondenty je patrné, že některá omezení práv klientů uplatňuje poskytovatel plošně (např. uložení OP), některá omezení jsou nastavena s ohledem na zdravotní – fyzický i psychický stav klienta, některé oblasti práv klientů jsou diskutovány pouze s rodinami a opatrovníky. Tyto postupy vždy nevychází z individuálního posouzení schopností jednotlivých klientů a v předložených složkách individuálního plánování nejsou zaznamenány.

2b)

Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla „Ochrana práv osob“ (Standard č. 2), ve kterém vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

Jsou vyjmenovány jednotlivé situace, dále poskytovatel definuje možnosti špatného přístupu. Tyto situace byly se zaměstnanci 4 a 8 rozebrány:

- ≈ Užití restriktivních opatření
- ≈ Postranice u lůžka, uzamčené dveře (blíže popis kritéria 2a)
- ≈ Nerespektování potřeb, připomínek a požadavků klientů, kteří mají omezené rozumové schopnosti či jsou jinak handicapovaní.
- ≈ Klient odmítá medikaci při zdravotních potížích a svými projevy (např. kašel) ruší ostatní
- ≈ Klient odmítá medikaci, očkování ordinované lékařem...
- ≈ Klient odmítá lékařem předepsanou dietu
- ≈ Omezování v pohybu z obavy o bezpečnost
- ≈ Zanedbávání, fyzické nebo psychické zneužívání a týrání
- ≈ Zneužívání moci pracovníků vůči seniorům a upřednostňování provozních a pracovních podmínek před zájmy klientů
- ≈ Sledování TV – klient ruší klid ostatních spolubydlicích
- ≈ Pokud je klient zanedbaný, špinavý, zapáchá...
- můžeme ho nutit k hygieně?

- ≈ Klient má pocit, že mu dáváme jiný polštář a deku (od jiného klienta z pokoje)
- ≈ Klient odmítá úklid pokoje a výměnu lůžkovin
- ≈ Klient obviňuje personál nebo spolubydlící, že mu snědli jídlo
- ≈ Klient fyzicky napadl jiného obyvatele nebo se s ním opakovaně hádá a požaduje po personálu, aby jim dělal soudce v jejich sporu
- ≈

Některé situace zaměstnanci popsali jako střetové, některé vymezili současně jako situace porušení práv či vlastní volby. Zaměstnanci 4, 6, 8 uvedli, že se dosud se situacemi střetu zájmů při poskytování služby nesetkali. V rámci diskuze nad jednotlivými situacemi však konstatovali, že tyto nastat mohou a v souladu s předloženým dokumentem popsali, jak by jednali.

Zaměstnanci č. 5, 7 v rozhovoru uvedli, že se dosud se střetem zájmů nesetkali.

Zaměstnanci č. 2, 3 v rozhovoru sdělili, že nedostatek pracovníků, který vznikne na základě nemoci či z jiných důvodů nevnímají jako střet zájmů, protože mají zpracovaný krizový plán a běžně se zaměstnanci zastoupí v rámci ostatních center, tato situace se stává a služba je na ni připravena.

Střet zájmů Poskytování služby příbuznému nebyl v době konání inspekce zjištěn.

9a)

Poskytovatel předložil písemně zpracovanou organizační strukturu – „*Organizační schéma Alzheimercentra o.p.s Průhonice*“.

V registru poskytovatelů služeb má v rámci personálního zajištění služby (přílohy registru poskytovatelů služeb) poskytovatel zpracovanou písemnou organizační strukturu Alzheimercentra Průhonice, o.p.s. Struktura obsahuje názvy pracovních pozic, je zřejmá nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovních pozic. Schéma neuvádí informaci o počtu osob na jednotlivých pracovních pozicích, ani počet přepočtených úvazků jednotlivých pracovníků.

V písemném dokumentu „*Personální a organizační zajištění služby*“ jsou popsána práva a povinnosti zaměstnanců, vedoucích zaměstnanců, zastupování zaměstnanců včetně předávání funkcí, zásady řízení včetně orgánů řízení. V čele zařízení stojí ředitel (vedoucí zařízení), který řídí jednotlivé úseky

(provozní, administrativní, zdravotní, sociální). Samostatně vyčleněné jsou úseky ekonomický, kontrolní a metodický, tyto úseky jsou společné pro všechna zařízení. Základní činnosti a strukturu úseků stanoví „Provozní řád“.

Z dokumentuje zřejmá nadřazenost a podřazenost jednotlivých pozic. Ředitel organizace přímo řídí pozice sociální pracovník, vrchní sestra, administrativní pracovnice, provozní pracovník. Vrchní sestra řídí pozice staniční sestra, všeobecná sestra, zdravotní asistent, dokumentační sestra, pracovník v sociálních službách, ergoterapeut, fyzioterapeut a ostatní pracovníky ve zdravotnictví. Další pozice řídí provozní pracovník. Kompetence a povinnosti jednotlivých úseků a pracovníků na daných pozicích jsou taktéž součástí předloženého dokumentu. Byl předložen „Seznam zaměstnanců“, který obsahuje informaci o počtu pracovních míst a počtu pracovníků na jednotlivých pracovních pozicích, dále poskytovatel předložil „Seznam zaměstnanců k 1. 7. 2015“, který byl předložen k datu 15. 7. 2015 na registrační místo. Z dokumentu je patrné že došlo v zařízení k vysokému příjmu nových zaměstnanců. V roce 2014 bylo přijato celkem 33 nových zaměstnanců, v roce 2015 bylo přijato 28 nových zaměstnanců. Zaměstnanec č. 2 k tomu dodal, že se personálním zajištěním začal zabývat po svém nástupu do organizace, „kdy jsme zjišťovali kvalifikaci, erudovanost zaměstnanců“. Před nástupem nového vedení byl dle zaměstnance ve službě nedostatek zaměstnanců, personální zajištění neodpovídalo v té době kapacitě služby a cílové skupině osob. Poskytovatel dále doložil dokument „profil pozice“ pro jednotlivé pracovní pozice a „pracovní náplně“ jednotlivých pracovníků, které vymezují pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 ZSS. Zaměstnanci č. 5 a 7 popsali počty zaměstnanců na jednotlivých pracovních pozicích: „Denní směna všedního dne je na každém oddělení zajištěna 2 zdravotními sestrami, 5 - 8 pracovníky v přímé péči (v době dovolených či nemoci může být počet zaměstnanců v rámci rozmezí nižší), 2 ergoterapeuty, staniční sestrou, dokumentační sestrou. O víkendu není přítomna staniční a dokumentační sestra, ergoterapeuti. Noční směnu všedního i víkendového dne na každém oddělení zajišťuje 1 zdravotní sestra, 1 pracovník v přímé péči “. Dále popsali nadřazenost a podřazenost jednotlivých zaměstnanců v souladu

s předloženým dokumentem. Uvedli, že brigádníci, praktikanti či dobrovolníci ve službě taktéž vykonávají jisté činnosti, avšak pouze na ergo terapiích, nikoli v přímé práci s klienty.

Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovoru uvedli počty pracovníků, kterými je zajištěna směna na jednotlivých pracovních pozicích: „2 zdravotními sestrami, 5 - 8 pracovníky v přímé péči (v době dovolených či nemoci jsou řady doplněny z řad ostatních zaměstnanců), 7 ergoterapeuty, kteří průběžně s klienty pracují, staniční sestrou, dokumentační sestrou. O víkendu není přítomna staniční a dokumentační sestra, ergoterapeuti. Noční směnu všedního i víkendového dne na každém oddělení zajišťuje 1 zdravotní sestra, 1 pracovník v přímé péči“.

Personální zajištění je dle zaměstnanců dostatečné, „samozřejmě by bylo ideální mít osobní asistenci pro každého klienta“, dodal jeden ze zaměstnanců.

Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru uvedli, že nedostatek pracovníků, který vznikne na základě nemoci či z jiných důvodů nevnímají jako střet zájmů, protože mají zpracovaný krizový plán a běžně se zaměstnanci zastoupí v rámci ostatních center.

Poskytovatel považuje v současné době personální zajištění sociální péče jako dostatečné pro druh služby a cílovou skupinu osob, kterým je služba poskytována.

Z rozhovorů se zaměstnanci, jednateli, předložené dokumentace poskytovatele a dokumentace klientů bylo zjištěno, že poskytovatel klade důraz na zajištění ošetrovatelské a zdravotnické péče. Tato péče je v rozsahu, který nepokrývají úhrady zdravotních pojišťoven hrazena v rámci fakultativních služeb – balíčků rodinnými příslušníky klientů. Výkon poskytovatelem nasmlouvaného a nastaveného fakultativního balíčku by však v případě, kdy tyto činnosti požadují všichni klienti, nebylo možné s daným počtem zdravotnických pracovníků (2 sestry a staniční sestra na denní směně ve všední den, 2 sestry denní směna víkend a 1 sestra noční směna) fakticky realizovat (blíže viz popis v § 88 písm. i), § 91 odst. 2 tohoto dokumentu).

13a)

„Webové stránky“ poskytovatele služby uvádí: „Čtyřpatrový objekt Alzheimercentra je umístěn v klidné vilkové části Průhonic. Vlastní budova je opatřena několika výtahy. V objektu naleznete celkem na pět desítek čtyř-, tří- a dvoulůžkových pokojů, dále

společenské místnosti, terapeutické prostory, na všech patrech klubovny s LCD televizory; v přízemí knihovnu, tvůrčí ateliér, jídelnu, ordinaci lékaře, luxusní prostor pro bazální koupele a prostorné atrium“. „K trávení volného času mohou naši klienti využívat zahradu, která je umístěna za objektem průhonického Alzheimercentra. Rozsáhlý prostor se zastřešenými terasami a důmyslný systém cestiček nabízí jak příjemný relax, tak možnost pro oblíbené procházky. Součástí těchto venkovních prostor je i zoo-koutek s našimi zvířátky...“

Pozorováním v rámci prohlídky areálu bylo zjištěno, že každé patro má svoji sesternu, je vybaveno volnočasovými místnostmi pro klienty, ve kterých probíhají rehabilitace a další aktivity. Zaměstnanci č. 5 a 7 uvedli, že klienti mohou využívat všechny společné prostory, avšak z důvodu svého zdravotního postižení je do těchto prostor převážně doprovází zaměstnanci služby. Společné prostory jsou vybaveny televizí a pohodlným polohovacím nábytkem firmy Linet. Vzhledem k počtu klientů je materiální a technické zázemí, kde je služba poskytována a kanceláře zaměstnanců vyhovující.

Zaměstnanci č. 4 a 8 popsali, jaké prostory klienti využívají: „je to zahrada, reminiscenční místnost, knihovna, jídelna, atd.“

Pozorováním bylo zjištěno, že pokoje/byty klientů mají svoji vlastní kuchyňku, jsou vybaveny majetkem (lednice, noční stolek, skříň, polohovací postel, ...), které jsou ve vlastnictví služby. Klient si může prostory dovybavit vlastním majetkem, někteří klienti mají na pokojích vlastní televizi.

13b)

Pokoje klientů odpovídají svým vybavením okruhu osob, kterým je služba určena.

Pozorováním bylo zjištěno, že vícelůžkové pokoje jsou odděleny zasouvacími dveřmi se skleněnou průhlednou výplní. Dle zaměstnance č. 3 jsou účtovány úhrady za pokoj čtyřlůžkový či třílůžkový, i když jsou tyto opticky zmenšeny prosklenými dveřmi na jedno či dvoulůžkové, vyššího soukromí prosklenými dveřmi zajištěno není.

Zaměstnanci vnímají prostředí kde je umístěna služba a kanceláře zaměstnanců jako důstojné.

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 - 8 Rozhovory s respondenty a referujícími pracovníky respondentů č. 1 - 6 Rozhovor s rodinným příslušníkem Osobní dokumentace respondentů/klientů č. 1 – 6</p> <p>„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, schváleno dne 1. 1. 2012 „Ochrana práv osob“, schváleno 1. 1. 2012 „Zavedení zvláštního režimu“ – příloha č. 3, SQ4, který je součástí dokumentace klienta „Průvodce Alzheimercentrem“, 2014 „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“ „Evidence žadatelů“, předloženo k nahlédnutí „Souhlas - použití zábran u lůžka“, který je součástí dokumentace klienta „Prezenční listiny“, předloženo k nahlédnutí „Organizační schéma Alzheimercentra o.p.s Průhonice 20.12.12.“ „Personální a organizační zajištění služby“, schváleno 1. 1. 2012 „Provozní řád“, ze dne 6. 12. 2009 „Seznam zaměstnanců k 1. 7. 2015“ „Profil pozice“ (celkem 4 pozice), ze dne 10. 7. 2015 „Pracovní náplň zaměstnance“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pozorování Webové stránky poskytovatele</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky.</p>	<p>Splněné: § 88 písm. c) Nesplněné:</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky u kritérií 1d), 2b), 9a), 13a), 13b) SQSS.</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>1b) V praxi poskytovatele bylo zjištěno, že aktivně</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 2 body 1d) 3body 2a) 1 bod 2b) 3 body 9a) 3 body 13a) 3 body 13b) 3 body</p>

	<p>nepodporuje klienty při uplatnění vlastní vůle, při rozhodování se, klientům nenabízí vždy možnost volby (např. nezeptá se, zda by chtěl mít klient uzamčenou skříňku, pokud však klient sám požádá, poskytovatel toto zajistí.)</p> <p>2a) Z rozhovorů se zaměstnanci, referujícími pracovníky a respondenty je patrné, že některá omezení práv klientů uplatňuje poskytovatel plošně (např. uložení OP), některá omezení jsou nastavena s ohledem na zdravotní – fyzický i psychický stav klienta, některé oblasti práv klientů jsou diskutovány pouze s rodinami a opatrovníky. Tyto postupy vždy nevychází z individuálního posouzení schopností jednotlivých klientů a v předložených složkách individuálního plánování nejsou zaznamenány.</p> <p>Zjištěná praxe není vždy v souladu s předloženými (poskytovatelem zpracovanými) dokumenty.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Při poskytování služby vycházet z individuálního posouzení schopností jednotlivých klientů a tuto praxi zaznamenávat do dokumentace klientů (složek individuálního plánování).</p> <p>Upravit poskytovatelem zpracované dokumenty tak, aby v praxi poskytovaná služba byla s těmito v souladu.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 9. 2015</p> <p>30. 10. 2015</p>

Kontrolní zjištění	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy - § 88 písm. d) ZSS	Číslo:4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d) ZSS</p> <p>Poskytovatel má zpracována pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, v souboru zpracovaných standardů kvality, které jsou členěny dle oblastí stanovených vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“). Jednotlivé dokumenty jsou uvedeny názvem oblasti, kterou upravují a dále obsahují informace o tom, kdo je autorem, kdy byl dokument vytvořen, kdo dokument zpracoval, kdo jej připomínkoval, kdo schválil a datum poslední změny. V rámci standardů kvality zpracovaných poskytovatelem byly zjištěny dílčí nedostatky, které jsou popsány u jednotlivých kontrolních zjištění tohoto protokolu.</p> <p>Pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů má poskytovatel dále zpracovány např. v dokumentech „<i>Etický kodex</i>“ a „<i>Domácí řád</i>“. Chod zařízení je upraven „<i>Provozním řádem</i>“.</p> <p>V předloženém šanonu „<i>Standardy ošetrovatelské péče</i>“ má poskytovatel zpracováno celkem 111 konkrétních a návodných pracovních postupů pro zajištění řádného poskytování sociální služby. Jednotlivé dokumenty jsou uvedeny a označeny obdobně jako standardy kvality zpracované poskytovatelem.</p> <p>Poskytovatel dále předložil inspekčnímu týmu složku nazvanou „<i>Informace k přijetí do péče</i>“, která je dle sdělení zaměstnance č. 3 předávána klientovi a rodinným příslušníkům. Jedná se o soubor dokumentů, které obsahují průvodní dopis zaslaný klientovi, základní informace pro přijetí do služby včetně informací o poskytovateli, budově, adaptačním procesu, nebo např. o barevném rozlišení zaměstnanců. Jeho součástí je rovněž „<i>Domovní řád</i>“, „<i>Ceník</i>“ a vzory smluv. Dokumenty jsou psány ve srozumitelné formě. Dále poskytovatel předložil složku, která byla v průběhu místního šetření označena zaměstnancem č. 2 jako „<i>Výtah z vnitřních pravidel</i>“. Složka obsahuje např. „<i>Směrnice, kterými jsou upravena práva klientů a jejich ochrana</i>“, „<i>Směrnice, které upravují pohyb finančních</i></p>	

	<p><i>prostředků</i>“, „<i>Směrnice, které upravují domácí řád</i>“ a další vnitřní předpisy a pravidla, včetně poslání a cíle poskytovatele a pravidel pro podání a zpracování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb napsaných zvětšeným písmem. Dle sdělení zaměstnanců č. 2 a 3 je složka určena pro lepší orientaci ve vnitřních pravidlech poskytovatele.</p> <p>Vnitřní pravidla poskytovatele jsou uložena v zázemí pro pracovníky. Za proškolení zaměstnanců zodpovídá sociální pracovník. Bylo ověřeno, že seznámení se s vnitřními pravidly potvrdili zaměstnanci podpisy na „<i>Prezenčních listinách</i>“. Rozhovory se zaměstnanci potvrdily, že vnitřní pravidla poskytovatele znají.</p> <p>Pozorováním bylo zjištěno, že pravidla pro podávání stížností jsou v obrázkové formě vyvěšeny ve dle schránek na stížnosti.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že pravidla mají na starosti metodici. Metodici jsou společní pro všechna zařízení poskytovatele a vnitřní pravidla jsou ve všech zařízeních jednotná. Případná specifika jednotlivých zařízení řeší poskytovatel formou dodatku.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3</p> <p>Dokumenty: Šanon: „<i>Standardy poskytování sociálních služeb</i>“ Šanon: „<i>Standardy ošetrovatelské péče</i>“ „<i>Domácí řád</i>“, platný od 1. 1. 2011 „<i>Etický kodex</i>“, bez datace Složka: „<i>Informace k přijetí do péče</i>“, bez datace Složka: „<i>Výtah z vnitřních pravidel</i>“, bez datace „<i>Provozní řád</i>“, ze dne 6. 12. 2009 „<i>Směrnice, kterými jsou upravena práva klientů a jejich ochrana</i>“, bez datace „<i>Směrnice, které upravují pohyb finančních prostředků</i>“, bez datace „<i>Směrnice, které upravují domácí řád</i>“, bez datace „<i>Prezenční listiny</i>“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pozorování</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. d) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b) SQSS 	Číslo:5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. e) ZSS Poskytovatel má zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností osoby, kterým poskytuje sociální služby v dokumentu: „<i>Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb</i>“, který je součástí poskytovatelem zpracovaného souboru standardů kvality. Pravidla obsahují definice stížností, kdo může stížnost podat a komu, včetně možnosti uživatele zvolit si prostředníka pro podání a vyřízení stížnosti, formy jakými je možno stížnost podat, postup pro evidenci stížností, lhůty pro vyřízení stížností včetně postupu pro vyřízení stížnosti. Pravidla dále obsahují postup pro případ, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti včetně kontaktů na instituce sledující dodržování lidských práv. Upravují rovněž postup pro práci se „<i>Schránkami na dotazy, připomínky, stížnosti</i>“ a postup pro informování zájemců a klientů a možnosti podat námět, stížnost nebo připomínku. Součástí dokumentu je zjednodušená forma pravidel pro podávání stížností doplněná obrázky s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. Rovněž je zde uveden postup pro řešení anonymní stížnosti. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou obsažena i v dalších dokumentech poskytovatele.</p> <p>7b) Vnitřní pravidla poskytovatele „<i>Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb</i>“ uvádějí: „<i>O možnosti podat stížnost, připomínku a námět je zájemce o službu informován při sepisování Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Dále je vždy k nahlédnutí u hlavní sestry, směnové sestry i vedoucí zařízení. Každému zájemci o službu je předána složka, ve které je mimo jiné uvedena možnost stěžovat si, jakým způsobem a komu.</i>“ Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu složku „<i>Informace k přijetí do péče</i>“, která obsahuje základní informace o poskytovateli a poskytované sociální službě určené pro zájemce o služby a klienty. Její součástí je dále „<i>Domovní řád</i>“, „<i>Ceník</i>“ a vzory smluv. „<i>Domovní řád</i>“ v článku XIV. informuje osoby o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo povahu služeb, na koho a jakým způsobem je možno se obrátit, kdo a jak bude stížnost vyřizovat. Článek rovněž obsahuje odkaz na vnitřní předpis poskytovatele, a kde je úplné znění pravidel pro klienty</p>	

	<p>dostupné. Podpisem „<i>Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče</i>“ klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními předpisy poskytovatele, že mu byly předloženy v písemné podobě v době před přijetím do péče, že tyto předpisy přečetl, že mu byly vysvětleny, a že jim plně porozuměl.</p> <p>Další pravidla jsou uvedena v dokumentu, který byl při místním šetření nazván „<i>Výtah z vnitřních pravidel</i>“. Tato pravidla se mírně liší od pravidel uvedených v dokumentu „<i>Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb</i>“, a to zejména v oblasti lhůt pro řešení stížností, a jsou psána zvětšeným písmem.</p> <p>V zařízení jsou umístěny schránky na podněty, připomínky a stížnosti. Tyto jsou umístěny v takové výši, aby na ně dosáhla i osoba na invalidním vozíku. Vedle schránek jsou umístěna pravidla pro podávání stížností ve zkrácené formě doplněná obrázky a uzpůsobená cílové skupině poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu k nahlédnutí „<i>Evidenci stížností</i>“. Ta je vedena v šanonu, ve kterém jsou založeny stížnosti a způsob jejich vyřízení.</p> <p>Zaměstnanci poskytovatele č. 2 a 3 popsali způsoby řešení stížností a podnětů a uvedli kompetentní osoby pro řešení stížností. Dále uvedli, že jsou ze strany poskytovatele iniciována setkávání s uživateli a rodinnými příslušníky, kdy je možnost podávat stížnosti a připomínky připomínána, a kde poskytovatel dostává zpětnou vazbu zejména od rodin.</p> <p>Zaměstnanci č. 4, 5, 7 a 8 popsali ve shodě s vnitřními pravidly poskytovatele, jak by postupovali v případě přijetí stížnosti od klienta.</p> <p>Poskytovatel dále prokázal seznámení zaměstnanců s těmito postupy předložením „<i>Prezenčních listin</i>“ prokazujících seznámení zaměstnanců se standardy kvality</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 – 8</p> <p>Dokumenty: „<i>Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb</i>“, schváleno dne 1. 1. 2012 Složka: „<i>Informace k přijetí do péče</i>“ „<i>Domovní řád</i>“, ze dne 1. 1. 2011 „<i>Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče</i>“ Složka: „<i>Výtah z vnitřních pravidel</i>“ Šanon: „<i>Evidenci stížností</i>“ „<i>Prezenční listiny</i>“</p> <p>Rozhodnutí KÚ SK o změně registrace ze dne 14. 5. 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. e) Nesplněné:

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

Kontrolní zjištění	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS 	Číslo:6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f) ZSS</p> <p>Rozhovory s respondenty a referujícími pracovníky a šetření na místě prokázalo, že pracovníci dobře identifikují cíle klientů, plánují průběh služby podle jejich potřeb a realizují potřebnou míru podpory i s ohledem na zachování jejich soběstačnosti - viz kritérium 4c), 5b), 5c). Vedení záznamů o průběhu služby a písemných individuálních plánů však zcela nekoresponduje s dobrou praxí poskytovatele.</p> <p>Vnitřní předpis poskytovatele „Zápis průběhu služby“ uvádí: „Zapisují se všechny změny týkající se klienta zhoršení i zlepšení soběstačnosti“. Záznamy o průběhu služby uvedené v osobní v dokumentaci respondentů však obsahují pouze dílčí informace. Např. u respondenta č. 2 se záznamy vztahující pouze k prvnímu stanovenému cíli klienta a průběh služby popisuje pouze procházky po zahradě. Záznamy neobsahují žádné další informace o frekvenci, míře a způsobu poskytování podpory v oblastech, které byly zmapovány v „Osobní analýze potřeb“. U respondenta č. 6 průběh služby obsahuje převážně hodnocení psychického stavu respondenta „spokojená“, „usměvavá“, „v dobré náladě“, „negativní“, „rozrušená po propustce“ dále pak informace o návštěvách rodiny, účasti na aktivitách. Zápis neuvádí, jakým konkrétním způsobem je realizována podpora ve zmapovaných oblastech (tj. např. v oblasti hygieny, stravy, toalety, jednání s okolními lidmi aj.). Ze záznamů o průběhu služby tedy není možné ani ověřit, jaké základní činnosti jsou s klienty realizovány a které fakultativní služby klienti skutečně odebrali.</p> <p>4c)</p> <p>Osobní dokumentace respondentů obsahuje „Osobní analýzu potřeb“ která stanoví oblasti podpory např. při hygieně, péči o chrup, holení, toaletě, podávání stravy aj. se zhodnocením soběstačnosti potřeb a preferencí klienta. Dále je vytvořen „Osobní profil klienta“, do kterého jsou zaznamenány stručné anamnestické údaje zaměřené na zájmy a záliby klienta. Na základě těchto zjištěných údajů je podle zaměstnance č. 3 vytvořen první cíl klienta. „S vrchní</p>	

sestrou přijímáme klienta a dělám si obrázek o tom, koho sem vezou, jaké jsou potřeby zájemce, jaká jsou jeho specifika. Abych si to ověřila, ptám se uživatele co má rád, jaké má reakce. Poskládám osobní analýzu potřeb. Popíšu, co má klient rád, čemu je třeba se vyhnout, popíšu, jak reaguje na dotek, zda bude vhodná bazální stimulace, koupele...Např. paní Maruška si přeje necítit strach a jednou týdně jít do vany“.

Zaměstnanec č. 8 sdělil: „Když nastoupí nový klient, staniční sestra rozhodne, na který pokoj půjde podle volného lůžka, nebo si pokoj vybere rodina. Podle to je přidělen klíčový pracovník a sociální pracovníce mu přinese složku, ve které jsou základní informace. Sociální pracovníce stanoví první cíl. Co klient rád dělá, co je jeho oblíbené jídlo, že rád sleduje televizi. V době adaptace vedeme denní zápisy a v návaznosti na to děláme individuální plán.“

Respondent č. 2 má v osobní analýze potřeb ze 7. 7. 2015 uvedenu potřebu různé míry podpory v oblastech - přijímání korespondence, manipulace s finančními prostředky, hygieny, oblékání, úklidu pokoje, pohybu mimo budovu, účast na společenských akcích mimo Centrum aj. Respondent má zformulován tento obecný cíl: „Přeji být v pořádku, trávit čas venku na zahradě... přeji si doprovázet na zahradu“. Shrnutí: „Celkově klientce zlepšit náladu chodit s ní na zahradu“.

Respondent č. 6 má v analýze potřeb z 2. 10. 2013 definovanu potřebu podpory v oblasti hygieny, stravy, toalety jednání s okolními lidmi aj. Osobní cíl klienta je zaměřen na kontakt s okolními lidmi, udržování společenského styku zapojení do aktivit, doprovázení na terapie a na procházky.

Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel sjednává s klienty rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíl.

5b)

Písemné záznamy v individuálního plánu obsahují pouze dílčí informace vztahující se k plánování služby. Např. u respondenta č. 1 akční plán obsahuje: „1. Poslech vážné hudby, basální stimulace, aromaterapie, masáže HK a DK. 2. Pokračování v 1“. Další popis způsobu plánování chybí (např. co se z akčního plánu osvědčilo, změny stavu respondenta apod.)

Respondent č. 6 má v akčním plánu uvedeno

„zachovat samostatnost, adaptace, zařazení do kolektivu, podpora udržovat schopnosti“. Následuje informace „akční plán pokračuje, daří se. Uživatelka se zvládá obléct sama a další věci také“. IP neinformuje, jakým způsobem se podařilo zlepšit samostatnost respondenta (v rámci mapování bylo popsáno oblékání s úplnou podporou).

Referující pracovník sdělil, že většinu podstatných informací (např. co klient rád jí, co je třeba připravit k osobní hygieně, co klient zvládne sám apod.) si zaměstnanci předávají ústně nebo prostřednictvím hlášení při předávání směny, nikoli prostřednictvím individuálního plánu. V průběhu rozhovoru bylo zjištěno, že se klíčový pracovník v potřebách uživatele dobře orientuje a spolupracuje s ostatními členy týmu na jejich naplnění. „Např. pokud paní všechno oblečení připravím, samostatně se obleče... má ráda sladké, ale kávu už ne... napadlo mě také, že by mohla pomáhat s drobnými pracemi v kuchyni, mluvili jsme o tom s ergoterapeutkou“. Tyto informace, postřehy a plány ale nejsou součástí individuálního plánu respondenta.

Zaměstnanec č. 8 sdělil: „Vidíme co má klient rád, co ho zajímá. Scházíme se pravidelně se zdravotnickými pracovníky, předáváme si zprávy v hlášení. Klíčový pracovník vede záznamy, připomínky. Komunikuje s rodinou, zapisuje do hlášení. Snažíme se návyky udržet co největší dobu. Například dáme pastu na kartáček a klienti se snaží čistit si zuby sami. Dezorientované uživatele nenecháváme na pokoji, pokud to počasí umožňuje, doprovázíme je na zahradu nebo na aktivity“.

Z rozhovoru s referujícími pracovníky vylosovaných respondentů a z pozorování bylo zjištěno, že se zaměstnanci orientují v cílech a potřebách klientů a snaží se poskytovat podporu, s důrazem na zachování jejich maximální soběstačnosti.

5c)

U některých z vylosovaných respondentů dosud neproběhlo hodnocení individuálního plánu z důvodů krátkého doby, která uplynula od vstupního mapování potřeb. Respondent č. 2 mapování potřeb proběhlo dne 7. 7. 2015 Respondent č. 5 mapování potřeb dne 22. 5. 2015, Respondent č. 3 mapování potřeb dne 2. 7. 2015.

U respondenta č. 6, u kterého proběhlo mapování

potřeb dne 2. 10. 2013, obsahuje bod č. 4 individuálního plánu hodnocení se třemi záznamy: 1. „Akční plán se daří, klientka se hezky zadaptovala“ (záznam z 5. 1. 2014), 2. „Akční plán se daří, paní...se zvládá obléct sama a další věci také“ (záznam z 5. 4. 2014) a 3. „ Akční plán se daří, paní... si zvládá umýt obličej, ruce sama a sama se stará o učešání vlasů“ (záznam z 12. 7. 2015). Hodnocení z předchozího období není uvedeno, zhodnocení způsobu poskytované podpory ze strany pracovníka chybí.

Respondent č. 1 (mapování potřeb proběhlo 2. 12. 2014) Akční plán 1. „Poslech vážné hudby, basální stimulace, aromaterapie, masáže HK a DK“, a 2. „Pokračování v 1 Bodě“. Není uvedeno žádné hodnocení individuálního plánu. Pracovník č. 6 sdělil, že v akčním plánu pouze doplnil aktivity, které jsou pro respondenta užitečné, a tento postup pokládá za hodnocení služby.

Respondent č. 4 (mapování proběhlo 21. 6. 2012), má ve změnách IP uvedeno: „Paní jsem pouštěla CD klasické hudby, pokud není unavená, dobře se nají bez pomoci, Paní... s nadšením poslouchá klasickou hudbu. Akční plán nesplněn z důvodů nedostatku personálu“. V dokumentaci není blíže uvedeno, které činnosti nemohly být naplněny. U jednotlivých hodnocení nejsou uvedeny termíny.

Zaměstnanec č. 8 sdělil: „Zhodnocení děláme, po třech měsících, ale každý týden si píší krátké hodnocení toho, co proběhlo. Je spokojený apod. U většího hodnocení je klíčový pracovník a kontroluje si to sociální pracovníce“.

Zaměstnanec č. 10 uvedl: „Stanovíme si body, které bychom chtěli s klientem realizovat, to je akční plán. Pak ho vyhodnocujeme jednou za čtvrt roku. To je dohoda, kterou jsme si řekli s ergoterapeutkami, asi to není uvedeno v pravidlech. U klientů, kteří nic nechtějí, alespoň zkusíme, co by je zaujalo. Mluvíme na ně, pouštíme jim hudbu...“

Z rozhovoru se zaměstnanci a referujícími pracovníky bylo zjištěno, že dochází k přehodnocování stanovených cílů, zaměstnanci reagují na měnící se potřeby klientů. Písemná z hodnocení u vylosovaných respondentů služby však nejsou vedena jednotně, přehledně a s konkrétními termíny.

8a)

Služba je poskytována uživatelům na ohraničeném pozemku, který uživatelé mohou opustit pouze s doprovodem personálu. Potřebné služby jsou realizovány převážně uvnitř zařízení (praktický lékař, psychiatr, kadeřnice, pedikérka). Pro některé specializované služby poskytovatel zajišťuje doprovod (zdravotnické služby na poliklinice). Nákupy klientům provádějí většinou zaměstnanci služby. Referující pracovník respondenta č. 6 uvedl, že pokud respondent něco potřebuje, tak mu to sám nakoupí. Mimo zařízení respondent odchází spíše s rodinou. Poskytovatel v dokumentu „*Ceník fakultativních nákladů*“ vyjmenovává řadu aktivit probíhajících přímo v zařízení: např. Canisterapie, aromaterapie, světelná terapie.

8b)

Zaměstnanec č. 3 uvedl „*Zprostředkováváme externí služby kadeřnické a pedikérské. Praktický lékař je přímo v zařízení, docházejí sem dva psychiatři. Další zdravotnické služby zprostředkováváme přes polikliniku. Máme externí paní na fyzioterapie, spolupracujeme při ověřování podpisů*“. Z rozhovoru s respondenty 1 - 6 nebylo přímo zjištěno, zda jim byly některé služby zprostředkovány. Referující pracovník respondenta č. 6 uvedl, že žádné služby dosud nezprostředkoval.

8c)

Zaměstnanec č. 3 sdělil, že poskytovatel podporuje setkávání klientů s rodinami. Tento postup potvrdili i zaměstnanci v přímé péči (např. referující pracovník respondenta č. 6, zaměstnanec č. 8). Dále zaměstnanec č. 3 sdělil, že se vzájemně navštěvují Alzheimercentra mezi sebou, poskytovatel spolupracuje se studenty pražské konzervatoře. Klienti dochází do parku, krmí labutě, navštěvují technické muzeum, zámky. Referující pracovník respondenta č. 1 uvedl: „*Jsou i akce v domově. Nedávno tu byl pan Hron nebo děti z mateřské školy*“. Zaměstnanec č. 8 sdělil: „*Jezdí za námi školy, školky, navštěvujeme jiná zařízení-byli jsme například krmít labutě u Vltavy. Dopoledne. 18. 6. se klienti v Praze účastnili sportovní soutěže.*“

Podklady kontrolního zjištění	Osobní dokumentace respondentů 1 - 6 Rozhovory s respondenty 1, 2, 4, 6 Rozhovor se zaměstnancem č. 3, 8,10 Osobní dokumentace respondentů/klientů 1 - 6 „Zápis průběhu služby“, který je součástí dokumentu „Individuální plánování průběhu služby“, schváleno dne 1. 1. 2012	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. f) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky u kritérií 4c), 8b), 8c) SQSS Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 5b) Písemné záznamy individuálního plánu obsahují pouze dílčí informace vztahující se k plánování služby. Další popis způsobu plánování chybí (např. co se z akčního plánu osvědčilo, změny stavu klienta apod.) 5c) Písemná z hodnocení u vylosovaných respondentů služby nejsou vedena jednotně, přehledně a s konkrétními termíny. 8a) Poskytovatel neprokázal, že nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby.	Bodové hodnocení kritérií: 4c) 3 body 5b) 2 body 5c) 1 bod 8a) 2 body 8b) 3 body 8c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Pravidelně hodnotit individuální plány, vést přehledné záznamy o přehodnocení služby.	Lhůta pro splnění opatření: 30. 9. 2015

Kontrolní zjištění	Evidence žadatelů o sociální službu - § 88 písm. g) ZSS	Číslo:7
Popis zjištěného stavu věci	Poskytovatel předložil vnitřní předpis „ <i>Postup při odmítnutí zájemce</i> “, a dále složku „ <i>Evidence žádostí o umístění</i> “. Tato složka obsahuje evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá. Čekatelé Alzheimercentra Průhonice jsou vedeni ve dvou složkách „ <i>muži a ženy</i> “. Zaměstnanec č. 11 v rozhovoru uvedl, že: „ <i>nedochází k odmítnutí zájemce z důvodu nedostatku finančních prostředků</i> “. V doložené evidenci byly dvě přeškrtnuté žádosti, k nim pracovnice doplnila, že „ <i>službu odmítla rodina zájemce z důvodu nad finanční možnosti rodiny</i> .“ Zaměstnanci č. 2 a 3 shodně uvedli, že v případě zájemce o sociální službu, který nesplňuje podmínky přijetí do služby, jsou předány zájemci, nebo rodinným příslušníkům potřebné informace k řešení jeho nepříznivé sociální situace a možnosti umístění v jiném pobytovém zařízení.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 11 Dokumenty: Směrnice: „ <i>Postup při odmítnutí zájemce</i> “ účinnost 01. 08. 2011 „ <i>Evidence žádostí o umístění – ženy</i> “ 2014 - 2015 „ <i>Evidence žádostí o umístění – muži</i> “ 2014 – 2015 Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS - Kriterium 4a) SQSS 	Číslo:8
Popis zjištěného stavu věci	<p>4a)</p> <p>Poskytovatel má zpracována pravidla pro uzavírání smlouvy. Dokument „Smlouva o poskytnutí služby“ (Standard č. 4) stanoví jakým způsobem smlouva uzavírá s ohledem na cílovou skupinu, kdo smlouvu podepisuje, kdo ji připravuje, kdo vede evidenci smluv a co smlouva upravuje. Poskytovatel má zpracovanou smlouvu v alternativní obrázkové podobě. Zaměstnanec č.3 sdělil, že při projednávání smlouvy používá krátké věty, informace opakuje, ověřuje dotazy, zda klient rozumí. Za podstatnou pokládá zaměstnanec přítomnost blízké osoby, která klienta doprovází.</p> <p>Příloha Smlouvy o poskytnutí sociální služby „Ceník 3“ udává platbu za pobyt 800Kč denně za dvojlůžkový pokoj, 700 Kč denně za tří lůžkový pokoj, 600 Kč denně za čtyřlůžkový pokoj (cena se skládá z ubytování, stravování a fakultativních nákladů). „Vnitřní směrnice pro používání ceníku“ popisuje úhradu za službu stejným způsobem a podrobněji nespecifikuje, zda mohou být paušálně stanovené náklady u fakultativních služeb individualizovány, tj. zda si uživatel může vybrat a zaplatit jen některou z fakultativních služeb.</p> <p>Dokument „Ceník fakultativních nákladů“ udává různé oblasti fakultativních nákladů. Např. „Terapie nehrazené ze zdravotnického pojištění“, „Zdravotnické přípravky“, „Asistence“ aj. Ceník uvádí možnost jednorázové měsíční úhrady, nebo paušální platby dohodnuté dle vybraných položek. Podle zaměstnance č. 2 pouze dva klienti zařízení (ze 153 osob) neodebírají fakultativní služby. Všichni další klienti hradí služby paušálem a to pouze v maximální výši stanovené ceníkem.</p> <p>Poskytovatel ve fakultativním nákladu „Asistence“ uvádí příplatek 1/1 500Kč/den nebo 1/2 za 1000Kč/den. „Pokud si uživatel přeje nad rámec běžné služby péči dalšího zaměstnance“. Pokud by ovšem o tuto službu zažádalo více klientů v jednom okamžiku, poskytovatel by nemohl personálně zajistit službu ostatním klientům. Z formulace není dále zřejmé, zda bude další zaměstnanec poskytovat</p>	

službu na základě oprávněných potřeb klienta, nebo pouze na základě jeho vysloveného přání.

Některé v ceníku vyjmenované fakultativní činnosti vztahující se k „*Vybavení pokoje*“ patří mezi činnosti základní (lampička k posteli 5Kč na den, křeslo 5Kč, stolek 5Kč), a nemohou být tedy účtovány jako služby fakultativní. Z pozorování bylo zjištěno, že jednotlivé pokoje jsou vybavené varnými deskami. Podle slov zaměstnance č. 2 jsou varné desky v pokojích odpojeny. Jsou ale současně uvedeny ve výčtu fakultativních služeb - vybavení pokoje a účtovány 3Kč/ den.

Dokument „*Výtah z vnitřních pravidel*“ uvádí některé další způsoby platby za službu: „*Paušální platbu na rok dopředu*“, kdy „*klient hradí po dobu jednoho roku mimo platby jen osobní výdaje a příspěvek na péči*“. „*Platbu na doživotí*“ – paušální platba mimo rámec měsíčních plateb, „*Zaručuje klientovi pobyt na doživotí, klient hradí jen osobní výdaje a příspěvek na péči. Platba je nevratná*“. Platba je řešena smlouvou o pobytu na doživotí. „*Základní cena pobytu za rok činí 209 000,-Kč*“. Zaměstnanec č. 2 k těmto platbám uvedl: „*Zatím nebyla tato smlouva s nikým uzavřena. Částka byla nastavena podle zákona. Tj. částka za ubytování, stravu a fakultativní služby, na kterých se domluvíme s rodinou*“.

Takto vymezené platby nejsou v souladu se ZSS. Poskytovatel je povinen v případě nepřítomnosti uživatele v zařízení vracet uživateli část platby za stravu (vratky). Uživatel také nemůže platit za fakultativní služby, které v době nepřítomnosti nečerpá. Uživatel může ukončit službu kdykoliv a to i bez udání důvodu. V takovém případě by předplacení služby na neurčito bez možnosti navrácení platby za stravu, ubytování a fakultativní služby znamenalo neoprávněné obohacení ze strany poskytovatele.

§88 i) ZSS

Poskytovatel předložil Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (dále jen „smlouvy“) všech vylosovaných respondentů.

§91 odst. 2 ZSS

Předložené smlouvy vylosovaných respondentů obsahovaly tyto náležitosti: Označení smluvních stran, druh služby. Rozsah poskytování služby je uvedený v příloze smlouvy „*Individuální rozsah a průběh poskytování sociální služby*“, místo a čas poskytování

sociální služby.

Výše úhrady není ve smlouvách konkrétně uvedena. Smlouvy obsahují v bodě X „Výše úhrad a způsob jejich placení včetně způsobu vyúčtování“ pouze odkaz na samostatnou smlouvu uzavřenou mezi poskytovatelem a osobou blízkou (Smlouva o přistoupení k závazku). Klient tuto smlouvu potvrzuje a s veškerými úhradami osoby blízké souhlasí. U všech vylosovaných respondentů byla společně se Smlouvou o poskytnutí služby sociální péče sepsána Smlouva o přistoupení k závazku. Ceník, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí služby uvádí platby za stravu, ubytování a fakultativní služby. Ceny se (ve shodě s pravidly – viz kritérium 4a) liší jen v závislosti na počtu lůžek na pokoji. Konkrétní fakultativní služby a jejich ceny nejsou uvedeny.

Dále jsou v ceníku uvedeny „příplatky“ za druhou večeři. Uvedeny jsou také příplatky za vánoční a velikonoční svátky, za označení oděvů.

Ze smlouvy není zřejmé, jaké fakultativní služby uživatel zvolil a jakou částku tedy bude za tyto služby platit. Některé fakultativní činnosti v ceníku fakultativních nákladů mohou být pokládány za základní činnosti, pokud je uživatel skutečně potřebuje a jsou indikovány lékařem (např. nutridrinky, polohovací postel). Z paušálně stanovené částky však není možné ověřit, zda jsou nebo nejsou účtovány jako fakultativní. Poskytovatel nevede průkazné záznamy o základních činnostech služby (viz povinnost poskytovatele § 88 písm. f) a tedy ani tímto způsobem není možno zjistit, jaké služby (základní činnosti i služby fakultativní) jsou klientem skutečně využívány. Zaměstnanec č. 11 uvedl: „Nabízíme zájemcům dva druhy smluv – běžnou smlouvu, kterou vidíme všude a druhý typ smlouvy, který je doplněn o smlouvu s přístupitelem, těch je převážná většina. S rodinným příslušníkem se dohodneme na fakultativních službách. Nabízíme, aby si rodina vybrala, jaké služby chce, nebo si vezme všechny fakultativní služby paušálem. Obvykle se rozhodnou pro celý balíček služeb. Tento balíček je za nižší cenu, než jednotlivě nabízené služby. Pak přístupitel podepisuje Dohodu o fakultativních nákladech a tato dohoda je součástí Smlouvy o přistoupení k závazku.“ Tyto smlouvy nejsou přístupné třetím osobám a nebyly inspekci předloženy.

Z rozhovoru se zaměstnancem č. 2 bylo dále zjištěno, že fakultativní služby jsou sjednávány nikoliv pouze obvykle, ale vždy v maximální výši (viz kritérium 4a).

Na dotaz inspektorky, proč nemůže být balíček fakultativních služeb rozepsán s uvedením ceny a případně i frekvence využívání služeb, zaměstnanec č. 11 sdělil, že se jedná převážně o ošetrovatelské úkony, které náleží do zdravotnické dokumentace, a tedy nemohou být zveřejněny ve smlouvě o sociální službě, která je přístupná i nezdravotnickým profesím. Zdravotnická dokumentace je ovšem souborem všech informací včetně anamnézy, diagnózy, záznamem všech zdravotnických postupů apod. Tento *soubor informací* musí být chráněn. Jednotlivé položky fakultativních nákladů (tak jak je vyjmenovává ceník fakultativních nákladů: např. ergoterapie, masáže, perličková koupel aj.) mohou být zveřejněny ve smlouvě o poskytnutí sociální služby. Smlouva neobsahuje žádné další informace týkající se anamnézy, diagnózy, nebo popis lékařských či ošetrovatelských postupů. Ani v kontextu tedy není možné propojit fakultativní službu s informací o zdravotním stavu klienta. Prostou informací, že uživatel bude využívat perličkovou koupel, canisterapii, nebo zábal, není tedy možno pokládat za chráněný údaj o zdravotním stavu klienta. Ceník fakultativních nákladů však obsahuje kromě „terapií“ a „zdravotnických přípravků“ i další náklady vztahující se k nadstandardnímu vybavení pokoje, rehabilitačním pomůckám apod. Ani tyto další fakultativní náklady nebyly ve smlouvě nebo v její příloze - Ceníku u vylosovaných respondentů uvedeny a vyčísleny.

„Vnitřní předpis Fakultativní náklady“ uvádí: „...výkony zdravotnické péče vykonává personál se vzděláním SZP a vysokoškolsky vzdělaný personál. Ošetrovatelská péče je hrazena ze zdravotního pojištění celkem 3 hodiny denně. Ošetrovatelská péče indikovaná lékařem přesahující tři hodiny denně je zahrnuta do fakultativních nákladů na základě indikace“. Pracovník č. 11 uvedl, že balíček fakultativních služeb, obsahuje převážně ošetrovatelské úkony prováděné nad rámec zdravotního pojištění. Z rozhovoru s pracovníkem č. 2 bylo zjištěno, že fakultativní balíček neodebírají pouze 2 lidé. 151 klientů má tedy indikovanou zdravotní péči více než tři hodiny denně. V tomto rozsahu není možno zajistit péči s udávaným počtem zdravotnického personálu – (viz kritérium 9a). S ohledem na personální a organizační zajištění

	<p>služby, tedy uživatelé „v balíčku“ paušálně hradí fakultativní služby, které jim ani nemohou být v uvedeném rozsahu poskytovány.</p> <p>Rodinný příslušník v rozhovoru sdělil: <i>„Informaci o platbách nám dali komplexní. Ještě jsme nebyli ani přijatí a už jsme ji věděli. Nejdřív ze všeho jsem se ptal, kolik je to celková částka, řekli mi už to telefonem 24 000. Já jsem sám ani nepátral, co se za co platí. Pak mi vše vysvětlili“.</i></p> <p>Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že smlouvy o poskytování služby vylosovaných respondentů neobsahují informace o výši úhrady (fakultativní služby jsou stanoveny paušálně a není jasné, za jaké konkrétní služby klient platí). Ve smlouvě není stanovena výše úhrady pravidlo pro výpočet úhrady, pokud služba není poskytována v průběhu celého kalendářního měsíce.</p> <p>Poskytovatel dále předložil 1 smlouvu a zaslal vyúčtování 2 klientů, které je v souladu s vyhláškou.</p> <p>§73 -77 ZSS</p> <p>Poskytovatel ve smlouvě nestanoví termíny vyúčtování služeb. Bod X smlouvy pouze uvádí, že vyúčtování bude formou faktury vystavené poskytovatelem s uvedeným datem splatnosti.</p> <p>Vratky jsou popsány v ceníku jako odpočet nečerpaných trvajících nákladů v době nepřítomnosti - 200,-Kč.</p> <p>Na základě ustanovení ve Smlouvě o přistoupení k závazku nebylo vyúčtování inspekčnímu týmu předloženo.</p> <p>Z vyúčtování u dvou klientů, jejichž příjem nedosahuje výše úhrady stanovené poskytovatelem je zřejmé, že bylo dodrženo 15%, které mají klientovi zbýt z příjmu.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci 2, 3, 11 Rozhovor s rodinným příslušníkem Osobní dokumentace respondentů 1 - 6</p> <p>Dokumenty: „Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit závazek“, vzor „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče“(Standard</p>	

	<p>č. 4), schváleno 1. 1. 2012 <i>„Vnitřní směrnice pro používání ceníku“</i>, schváleno 1. 1. 2012 <i>„Ceník 3“</i>, bez datace <i>„Vnitřní předpis Fakultativní náklady“</i>, bez datace</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 91 odst. 2) písm. e)</p> <p>Smlouvy o poskytování služby vylosovaných respondentů neobsahují informace o výši úhrady (fakultativní služby jsou stanoveny paušálně a není jasné, za jaké konkrétní služby klient platí). Ve smlouvě není stanovena výše úhrady pravidlo pro výpočet úhrady, pokud služba není poskytována v průběhu celého kalendářního měsíce.</p>	<p>Splněné: § 88 písm. i) § 73 - 77 Nesplněné: § 91 odst. 2 písm. e)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>4a) <i>Dokument: „Vnitřní směrnice pro používání ceníku“</i> podrobněji nespecifikuje, zda mohou být paušálně stanovené náklady u fakultativních služeb individualizovány, tj. zda si uživatel může vybrat a zaplatit jen některou z fakultativních služeb. Některé v ceníku vyjmenované fakultativní činnosti vztahující se k <i>„Vybavení pokoje“</i>: patří mezi činnosti základní: „(lampička k posteli, 5kč na den, křeslo 5Kč, stolek 5Kč). A nemohou být tedy účtovány jako služby fakultativní.</p> <p><i>Paušální platba na rok dopředu</i>“, kdy <i>„klient hradí ,po dobu jednoho roku mimo platby jen osobní výdaje a příspěvek na péči“</i> a <i>„Platba na doživotí“</i> – paušální platby mimo rámec měsíčních plateb, jsou nastaveny v rozporu se ZSS.</p> <p>Některé poskytovatelem v praxi uplatňované postupy jsou v rozporu se stanovenými pravidly (za nefunkční, poskytovatelem odpojené varné desky na pokojích klientů, jsou nadále paušálně účtovány platby).</p> <p>Poskytovatel ve fakultativním nákladu <i>„Asistence“</i> uvádí příplatek 1/1 500Kč/den nebo 1/2 za 1000Kč/den. <i>„Pokud si uživatel přeje nad rámec běžné služby péči dalšího zaměstnance“</i>. Pokud by</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4a) 1 bod</p>

	<p>ovšem o tuto službu zažádalo více klientů v jednom okamžiku, poskytovatel by nemohl personálně zajistit službu ostatním klientům. Z formulace není dále zřejmé, zda bude další zaměstnanec poskytovat službu na základě oprávněných potřeb a příznivé sociální situace klienta, nebo pouze na základě jeho vysloveného přání.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Přepracovat písemná pravidla a upravit uplatňované postupy poskytovatele tak, aby byly v souladu se ZSS.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 10. 2015</p>

Kontrolní zjištění	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1 ZSS	Číslo:9
Popis zjištěného stavu věci	Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v zařízení nejsou používána opatření omezující pohyb osob dle § 89 ZSS. Postranice jsou uživatelům vysazovány pouze na noc po předchozí indikaci lékaře a s písemným souhlasem klienta, popř. rodiny jako prevence rizika pádů. Každý pád je evidován jako mimořádná událost. Rizika a bezpečností problematika je ošetřena v rámci zdravotní dokumentace. Psychofarmaka jsou využívány pouze po předchozí indikaci lékařů v souvislosti s jejich základním onemocněním. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 2, 4, 5, 7 a 8 dále vyplynulo, že ve službě nejsou používány fyzické úchopy pro zvládnání agresivity klientů. Tito klienti jsou zaměstnanci poskytovatele nazýváni „ <i>agitovaní klienti</i> “. Zaměstnanci popsali, jak pracují s „ <i>agitovanými klienty</i> “ (odvedení pozornosti) a popsali alternativy k použití postranic v případě, že si je klient nepřeje, přestože hrozí riziko jeho pádu (matrace k posteli). Potvrdili, že se fyzické úchopy v rámci poskytování sociální služby nepoužívají. Poskytovatel má písemně zpracovaná „ <i>Pravidla o použití opatření omezujících pohyb osob</i> “ jako přílohu k dokumentu: „ <i>Ochrana práv osob</i> “ (Standard č. 2). Pravidla jsou zpracována v souladu se ZSS. Osobní dokumentace klientů obsahuje souhlasy s použitím postranic. V průběhu místního šetření nebylo inspekcí zaznamenáno žádné použití opatření omezujících pohyb osob.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory s pracovníky č. 2, 4, 5, 7, 8 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6 Dokumenty: „ <i>Pravidla o použití opatření omezujících pohyb osob</i> “ jako příloha k dokumentu: „ <i>Ochrana práv osob</i> “, schváleno dne 1. 1. 2012 Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 89 odst. 1 Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb
Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i), § 89 odst. 1), § 91 odst. 2, § 73 až 77 ZSS
Seznam splněných povinností: § 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i), § 89 odst. 1), § 73 až 77 ZSS
Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 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: 1a), 1d), 2b), 3a), 3b), 4b), 4c), 7b), 8b), 8c), 9a), 13a), 13b), 15a)
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1b), 5b), 8a)
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 2a), 5c), 4a)
Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

Inspekcí poskytování sociálních služeb byly zjištěny nedostatky, které jsou podrobně popsány v tomto protokolu. Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS, je požadováno zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních, adresované MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy, k rukám vedoucího inspekčního týmu, Bc. Ivana Jakúbka, DiS., a to ve lhůtě do 70 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

V Praze dne

Bc. Ivan Jakůbek, DiS. - vedoucí inspekčního týmu
podpis

PhDr. Jana Horáková – členka inspekčního týmu
podpis

Mgr. Eva Fremuthová – členka inspekčního týmu
podpis

Bc. Dana Sladomelová, DiS. – členka inspekčního týmu
podpis

Poučení: Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu, adresované vedoucí inspekčního týmu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji inspekční tým vyžádá.

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.

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
Výtisk č. 2 pro Alzheimer centrum Průhonice o.p.s. Na Mnichovkách I 707, 252 43
Průhonice

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

1. Seznam zaměstnanců k 1. 7. 2017 – 5 listů
2. Alzheimercentrum Průhonice o.p.s. – Seznam zaměstnanců – tisk dne 20. 7. 2015 – 3 listy
3. Seznam uživatelů, tabulka bez datace – 4 listy
4. DATA NAROZENÍ KLIENTŮ, bez datace – 4 listy
5. ROZHODNUTÍ KÚ SK, ze dne 15. 5. 2015 – 2 listy
6. Odvolání z funkce ředitele, ze dne 29. 6. 2015 – 1 list
7. Jmenování do funkce ředitele, ze dne 29. 6. 2015 – 1 list
8. Organizační schéma Alzheimercentrum Průhonice o.p.s. 20.12.12 – 1 list
9. Informace k přijetí do péče: Průvodní dopis, Základní informace, Domácí řád, Příjem klienta, Ceník příloha Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze dne 4. 6. 2014, Smlouva o poskytnutí sociální péče – vzor, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací – vzor, Smlouva o přistoupení k povinnosti plnit (závazek) – vzor – celkem 30 listů,
10. Pozvánka na neformální setkání v prostorách Alzheimercentra dne 4. 2. 2015 + Zápis ze setkání rodinných příslušníků s vedením Alzheimercentra v Průhonících včetně již provedených opatření – datum konání 4. 3. 2015 – celkem 4 listy
11. Osobní složka klienta/respondenta (vzorová) – celkem 28 listů
12. Seznámení zaměstnanců s právy uživatelů, bez datace
13. Hodnocení zaměstnanců, formulář bez datace - 3 listy
14. PROFIL POZICE (celkem 4 pozice), ze dne 10. 7. 2015 – 3 listy
15. Popis pracovní náplně – Všeobecná sestra bez odporného dohledu, vzor bez datace – 3 listy
16. Index zaměstnance, vzor bez datace – 3 listy
17. ZÁPIS Č. 13/2014 Z PORADY Alzheimer centrum Průhonice, o.p.s. konané dne 23. 2. 2015 – 2 listy
18. ZÁPIS Č. 18/2014 Z PORADY Alzheimer centrum Průhonice, o.p.s. konané dne 2. 6. 2015 – 2 listy
19. VÍKENDOVÁ KONTROLA VRCHNÍ SESTRY AC Průhonice, ze dne 25. 4. 2015 – 3 listy
20. Vyřízení stížnosti, ze dne 18. 7. 2014 – 2 listy
21. Alzheimercentrum – Informační leták – 1 list
22. Žádosti o umístění vylosovaných respondentů – 6 listů
23. Září 2014 Zaměstnanci Průhonice – 2 listy
24. Výtah z vnitřních pravidel - Složka – Směrnice, kterými jsou upravena práva klientů a jejich ochrana, Směrnice, které upravují pohyb finančních prostředků, Vnitřní předpisy a pravidla, Směrnice, které upravují domácí řád, Pravidlo pro podání stížností – 30 listů
25. Záznam o zjištění ze dne 22. 7. 2015

Předáno v elektronické podobě ve formátu PDF:

Standardy a kvality (SQ1 až SQ15) zpracované poskytovatelem a s nimi související přílohy

Předloženo k nahlédnutí:

1. PRŮVODCE ALZHEIMERCENTREM Příručka pro zaměstnance – 2014_1. Veškerá práva vyhrazena
2. Šanon – STANDARDY OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE
3. Složka – Dotazníky spokojenosti Alzheimercentrum Průhonice
4. Složka – Dotazníky spokojenosti zaměstnanců
5. Šanon – Evidence žádostí o umístění – ŽENY 2014 – 2015
6. Šanon – Evidence žádostí o umístění – MUŽI 2011 – 2015
7. ERGOTERAPIE Alzheimercentrum Průhonice
8. Šanon – Evidence stížností
9. Presenční listiny prokazující seznámení zaměstnanců se standardy kvality
10. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče (2 přílohy) uzavřená dne 6. 11. 2014
11. Provozní řád, ze dne 6. 12. 2009

Seznam předané osobní dokumentace klientů:

Respondent č. 1 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o umístění

Respondent č. 2 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o umístění

Respondent č. 3 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o umístění, Osobní schůzka

Respondent č. 4 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o přijetí

Respondent č. 5 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o umístění

Respondent č. 6 - Smlouva o poskytnutí služby sociální péče + ceník, Souhlas s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací, Jednání se zájemcem o službu v rámci výběru smlouvy a ostatních náležitostí úhrad, Žádost o umístění, Osobní schůzka, Smluvní ujednání o paušální měsíční částce, za poskytování potřebné pomoci

Dodatečně byly poskytovatelem dne 29. 7. 2015 zaslány inspekci dokumenty týkající se vyúčtování úhrad a vrácení 15% příjmů dle vyhlášky dvou klientů kontrolované sociální služby.