



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2015/0624, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

Mgr. Lúbica Švecová - vedoucí inspekčního týmu,

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu,

Bc. Ivan Jakůbek, DiS. – člen inspekčního týmu,

Mgr. Marek Sušinka – člen inspekčního týmu,

u kontrolované osoby: CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú., se sídlem Wagnerovo nám. 1541, Beroun – Město, 266 01 Beroun 1, IČ 03187276

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 22. 6. – 25. 6. 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: CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú., Centrum Na Verandě, Wagnerovo nám. 1541, Beroun - Město, 266 01 Beroun 1, ve službě domov pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 8825421.

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 22. 6. 2015 úkonem: Předložením Pověření č. 2015/0624 statutárnímu orgánu poskytovatele a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování

sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně zaslaných faktur uživatelů sociální služby dne: 7. 7. 2015.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě <ul style="list-style-type: none">- § 88 písm. a) ZSS- Kritérium 1a), 15a) SQSS	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a)</p> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnancem č. 2 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel částečně zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačních letácích „DOMOV PRO SENIORY NA VERANDĚ“ a na své webové stránce www.domovnaverande.cz.</p> <p>Barevné letáky s fotografiemi jsou zpracovány ve dvou velikostních variantách. Obsah velkého letáku je zaměřen na službu domov pro seniory, obsah menšího je rozdělen na části domov pro seniory a odlehčovací služba.</p> <p>Součástí velkého letáku je definované poslání kontrolované služby: „<i>Naším posláním je snaha umožnit klientům v našem pobytovém zařízení prožití klidného, bezpečného a spokojeného života, který se nebude téměř lišit od života v domácím prostředí.</i>“</p> <p>Obě verze informačního letáku obsahují odkaz na webové stránky www.domovnaverande.cz, adresu zařízení a telefonní spojení.</p> <p>Letáky neobsahují informace o věkové struktuře okruhu osob, kterým je služba poskytována, informace o kapacitě zařízení a podrobnější vymezení způsobu poskytování.</p> <p>Webová stránka www.domovnaverande.cz není přehledně strukturována, je rozdělena na odkazy: „<i>Úvod, Naše služby, Chci se stát klientem, Ubytování a strava, Poradna, Kontakt.</i>“</p> <p>Část „<i>Úvod</i>“ obsahuje sdělení: „<i>Domov pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú. patří mezi neziskové organizace a byl založen za účelem pomoci seniorům, zdravotně postiženým a chronicky nemocným lidem, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu potřebují fyzickou a psychickou pomoc a jsou tak závislí na pomoci jiné osoby.</i>“</p> <p>Část „<i>Naše služby</i>“ neobsahuje přímo informaci, že poskytovatelem je zaregistrována a poskytována,</p>	

kromě odlehčovací služby, služba domovy pro seniory. Je zde uvedeno: „CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú. nabízí pobytovou službu, kdy je klient ubytován v našem domově a je o něho pečováno 24 h denně.“

Odkaz „Chci se stát klientem“ obsahuje informaci: „Domov pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú. není zdravotnické zařízení, zdravotní stav klienta musí být stabilizovaný. Nelze přijmout klienty, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení, osoby trpící akutním infekčním onemocněním nebo osoby, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.“

Informace v části „Ubytování strava“ zahrnují sdělení: „CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú. nabízí dvoulůžkové a třílůžkové pokoje, které si klient po dohodě může doplnit vlastním drobným vybavením. Pokoje v I. patře jsou vybaveny koupelnou s toaletou. Pokoje v přízemí mají společné sociální zařízení na chodbě.“ A dále: „Všechny prostory jsou pokryty Wi-Fi signálem pro přístup k internetu.“

„Klient obdrží, dle jeho fyzického či psychického stavu, signalizační náramek. Díky náramkovému tlačítku má klient možnost přivolat sestru, i když je mimo lůžko, např. upadne-li uprostřed pokoje, na chodbě, nebo ve venkovních prostorách.“

„Klienti se stravují dle přání a možností ve vlastní jídelně, nebo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na pokoji. V režimu snídaně, oběd, svačina a večeře.“

Součástí webové stránky jsou dále odpovědi na některé otázky, spojené s pobytem v poskytované sociální službě, formuláře ke stažení, fotografie zařízení, jeho přesná adresa, mobilní kontakty na ředitelku domova, včetně jména konkrétní osoby, sociální pracovníci (bez uvedení jména osoby) a vrchní pečovatelku (bez uvedení jména osoby).

Webová stránka neobsahuje informace o kapacitě kontrolované sociální služby a přesné vymezení okruhu osob, kterým je služba určena, a to v souladu s platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“.

Popsaný způsob prezentace není plně přizpůsoben vymezenému okruhu osob cílové skupiny (osobám s kombinovaným postižením a se zdravotním postižením, zejména ve věkové kategorii senioři), webová stránka není zpracována v alternativní verzi, tedy např. přizpůsobena slabozrakým či neslyšícím osobám.

Z rozhovoru se zaměstnancem č. 1 vyplynulo, že způsob prezentace je zaměřen na rodinné příslušníky zájemce (uživatele) jako na cílovou skupinu, což je v rozporu s definovaným okruhem osob. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 2, Informování zájemce o podmínkách služby.

Poskytovatel uceleně nezveřejňuje aktuální, přesné informace o druhu služby, okruhu osob, kterým je služba určena, její kapacitě a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby

Veřejně dostupné informace nejsou plně v souladu s platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“.

1a)

Poskytovatelem předložený dokument „*Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Domov pro seniory*“, obsahuje obecné údaje o sociální službě. Není plně aktualizován, neobsahuje přílohy, na které v něm poskytovatel odkazuje. Je rozdělen do sedmi částí.

Poslání sociální služby je v citovaném dokumentu definováno: „*Domov pro seniory CENTRUM NA VERANĚ BEROUN, z. ú. usiluje prostřednictvím své služby o udržení důstojného stáří obyvatel domova. Posláním služby je zachovat seniorům a zdravotně postiženým občanům pocit vlastní hodnoty a důstojnosti, zlepšovat jejich soběstačnost a zachovávat a dle individuálních možností i rozvíjet psychické i fyzické schopnosti. Naší snahou je, abychom seniorům a zdravotně postiženým občanům umožnili život v domácím prostředí našeho domova. Snažíme se tím také ulehčit rodinným příslušníkům, kteří o své blízké osoby doposud pečovali. Služba je tedy zajišťována přímo v domově pro seniory nepřetržitě s ohledem na individuální potřeby uživatele a jeho zdravotní stav. Důraz klademe na kvalitu a komplexnost poskytovaných úkonů a v neposlední řadě na komunikaci a podporu uživatele a tím pozitivní působení na jeho psychiku. Naší snahou je také pomáhat uživatelům žít co nejplnohodnotnější život, tj. podporujeme uživatele v návratu do společnosti (např. pomáháme jim obnovit kontakty se vzdálenou rodinou, s dřívějšími přáteli, zájem o veřejné dění, o jejich bývalé koníčky apod.).*

Poskytovatel v době místního šetření nezveřejňoval toto, ani jiné znění svého poslání, v žádném

z dostupných zdrojů.

Další verze poskytovatelem definovaného poslání je obsažena v dokumentu „VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb“: „Posláním Domova pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ, z. ú. je poskytovat pobytové sociální služby seniorům a ostatním osobám, které z důvodu ztráty schopnosti zajistit si základní životní potřeby, nemohou trvale žít ve svém přirozeném sociálním prostředí. Všechny poskytované služby směřovat tak, aby obyvatelé žili plnohodnotným a důstojným životem, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jejich vrstevníků. Respektovat osobnost jedince, uplatňovat lidský a individuální přístup a týmovou práci.“

Cíl, formulovaný v dokumentu „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Domov pro seniory“ ve znění: „Cílem poskytovatele je pomáhat uživatelům služby obnovit a udržet si dle individuálních možností fyzickou a psychickou pohodu, zkvalitnit jejich život a umožnit jim, aby průběh jejich stáří proběhl důstojně a v co nejpříjemnějším prostředí s maximální profesionální péčí.“, je stanoven obecně. Není definován tak, aby jej bylo možno kvalitativně a kvantitativně hodnotit. Žádné další konkrétní cíle poskytovatel při místním šetření nepředložil.

K hodnocení plnění stanoveného cíle doposud ze strany poskytovatele nedošlo. Pro vyhodnocení nejsou stanovena kritéria, cíl není v praxi verifikovatelný. Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „Přehodnocování cílů služby plánujeme po roce působení. Průběžně nepřehodnocujeme. Myslím, že po roce to bude objektivní.“... „Ve vnitřních pravidlech nemáme četnost vyhodnocování.“ A dále: „Pokud jde o poslání, cíle zásady, udělala jsem „výcuc“ na leták, je to hlavní gró. Veřejný závazek sestavený nemáme. Poslání jsem formulovala já. Cíle rovněž podobně – inspirovala jsem se na internetu, nikdy jsem ve službách nepracovala, přišla jsem z komerční sféry.“

Poskytovatel v době místního šetření nezveřejňoval definovaný cíl sociální služby domov pro seniory v žádném z dostupných zdrojů.

Zaměstnanci č. 5, 9 a 10 v rozhovorech k okruhu osob, kterým je služba domovy pro seniory určena, shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny v zařízení – s ohledem na její vymezení jsou na pracovníky kladeny vyšší nároky v oblasti empatie,

respektu k tempu uživatelů, k jejich aktuálnímu fyzickému a psychickému zdravotnímu stavu.

Zaměstnanci č. 9 a 10 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: „*Individuální přístup ke klientům, podporu uživatelů, respekt k přání klienta.*“

Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentech „*Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Domov pro seniory*“ a „*ETICKÝ KODEX*“, jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSS). Pozorováním, z obsahu osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 - 3, rozhovory s respondenty č. 1 – 5 a z obsahu „*KNIHY HLÁŠENÍ*“ bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věc např. kritéria 1b), 1d), 2a), 2b), 4c), 8a), 8b), 8c) a § 89.

Zásady poskytování kontrolované sociální služby nejsou aktuálně v uceleném znění poskytovatelem nikde zveřejněny.

Okruh osob, kterým je služba určena, není poskytovatelem v dostupných zdrojích definován plně v souladu s „*Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK*“, ve kterém je cílová skupina vymezena jako „...osoby s kombinovaným postižením, osoby se zdravotním postižením, senioři. Věková kategorie klientů: 55 let a výše“.

Dokument „*VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb*“ k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí: „1. Osoby, u kterých z důvodu snížené soběstačnosti vyžaduje jejich situace pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. 2. Osoby s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, které není překážkou pro kolektivní ubytování a potřebují pomoc jiné fyzické osoby (zohledňují se rodinné a sociální vazby) 3. Osoby z celé ČR a EÚ, které komunikují v češtině nebo slovenštině. Upřednostňují se žadatelé z regionu Beroun, Praha západ, Praha.“

Dokument „*Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Domov pro seniory*“ okruh osob, kterým je služba určena, specifikuje: „*Cílovou skupinu pečovatelské služby tvoří občané žijící ve Středočeském kraji a v Praze. Jsou to především tyto skupiny: senioři, kteří v důsledku zdravotního stavu či vysokého věku potřebují pomoc druhé osoby, osoby s chronickým onemocněním*

(např. občan po mozkové příhodě, s Parkinsonovou chorobou, s roztroušenou sklerózou apod.), osoby se zdravotním postižením – s fyzickým (tj. pohyb osoby je možný jen s pomocí hole, francouzských holí či invalidního vozíku), se smyslovým (zrak, sluch), osoby s kombinovaným postižením.“

V citovaných dokumentech není okruh osob, kterým je služba určena, vymezen konkrétně z hlediska věku.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že v době místního šetření spadali všichni uživatelé do cílové skupiny senioři.

Ke kapacitě kontrolované služby je v dokumentu „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Domov pro seniory“ uvedeno: „Kapacita služby je v současné době 30 uživatelů.“

Tato informace není v souladu s „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“, ve kterém je stanovena kapacita zařízení 46 lůžek, ani se závěry místního šetření, při kterém byl inspekčnímu týmu předložen „Přehled klientů k datu 22. 6. 2015“, zahrnující jména 35-ti osob - uživatelů.

Poskytovatelem není jednotně písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Během místního šetření nebylo inspekčnímu týmu předloženo znění tzv. veřejného závazku.

Poslání, cíl a zásady poskytované sociální služby tak, jak jsou jednotlivě obsaženy v předložených dokumentech, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba určena.

15a)

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, nestanovuje konkrétní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál obecného charakteru přímo nespécifikuje jednotlivé hodnotící aktivity poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění, či termíny plnění případných jednotlivých hodnotících aktivit, označení osob, odpovědných za jejich realizaci. Nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby. Neobsahuje specifikaci využití

výsledků „Autoevaluačního dotazníku“, který je jednou z příloh uvedeného dokumentu. Jeho další přílohou jsou např. formulář „Zhodnocení služby“ a dvě tabulky „Systém kontrol“. Místní šetření a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily využívání zpracovaných příloh dokumentu v praxi kontrolované sociální služby. Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ patrné.

Protože poskytovatel nemá vymezeny verifikovatelné cíle služby domovy pro seniory a dokument konkrétně neuvádí, na základě jakých kritérií je tato služba hodnocena, není z takto nastavených pravidel zřejmé, jaké podmínky musí být splněny, aby bylo možno konstatovat, že je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cílem a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány, ale v praxi nevyužívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby. Na přání a spokojenost se zaměstnanci dotazují průběžně uživatelů a jejich rodinných příslušníků, což v rozhovoru uvedli např. zaměstnanci č. 2, 9 a 10. Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách nejsou poskytovatelem vedeny. Neformální výstupy z těchto zjištění nejsou součástí veřejně dostupných zdrojů.

Dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 5 a uživatelů č. 1 a č. 3 neobsahuje záznam o tom, že byli ze strany pracovníků dotazováni na spokojenost.

Dokumentace respondenta č. 4 a uživatele č. 2 obsahovala „Dotazník spokojenosti klientů“, k jehož následnému vyhodnocení, dle sdělení zaměstnance č. 2, nedošlo.

Předložený sešit, obsahující poznámky z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele a zápis „Porada zaměstnanců CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú.“, ze dne 24. 3. 2015, neobsahuje závěry směřující ke zvyšování kvality sociální služby. Převažuje v nich řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd.

V dokumentu „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob přehodnocování kvality

	<p>práce zaměstnanců ze strany nadřízeného. Interval kontrol podřízených je poskytovatelem stanoven obecně: „průběžně“, u sociální pracovnice „2x ročně“.</p> <p>K otázce systému kontrol zaměstnanec č. 2 uvedl: „Budu dělat hodnocení pracovníků.“ A dále: „Aktuálně hodnotíme ústně, neformálně.“... „Neznám obsah Výroční zprávy, ještě jsem ji neviděla. Formulovalo ji vedení a externí účetní.“</p> <p>Předložená „Výroční zpráva“, o celkovém počtu dvou stran, je strukturována do částí: „Činnost zapsaného ústavu, Struktura společnosti, Statutární orgány zapsaného ústavu, Hospodaření zapsaného ústavu, Výhled činnosti zapsaného ústavu“. Citovaný dokument neobsahuje hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby domov pro seniory v souladu s jeho definovaným posláním, cílem a zásadami sociální služby.</p> <p>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a hodnocení sociální služby domovy pro seniory.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 10 a 12 Rozhovory s respondenty č. 1- 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1- 3 „Přehled klientů k datu 22. 6. 2015“</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, bez datace „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „ETICKÝ KODEX“, bez datace „VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb“, bez datace „PROVOZNÍ ŘÁD CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú.“, ze dne 11. 3. 2015 „Porada zaměstnanců CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú.“, ze dne 24. 3. 2015 „Poznámkový sešit, obsahující poznámky z porad“, předložen k nahlédnutí „Porada zaměstnanců CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú.“, ze dne 24. 3. 2015 Informační leták – velký a malý: „DOMOV PRO SENIORY NA VERANDĚ“ „KNIHA HLÁŠENÍ“, výtah z jejího obsahu za období září 2014 až květen 2015 „Formulář a dotazník spokojenosti“, ze dne 18. 3. 2015 „Výroční zpráva“, ze dne 2. 3. 2015</p> <p>Pozorování „Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK“, ze dne 24. 4. 2015</p>	

	<p>Webové stránky poskytovatele: www.domovnaverande.cz</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. a).</p> <p>Poskytovatel ve svých propagačních materiálech a zveřejňovaných zdrojích nezajišťuje dostatečně dostupnost informací o druhu, místě a okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, o kapacitě poskytované služby a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. a)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).</p> <p>Poskytovatelem není jednotně písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.</p> <p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech.</p> <p>Na základě zjištěných nedostatků v kritériu 1a) nedochází ze strany poskytovatele k průběžnému vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cílem a zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 1 bod 15a) 0 bodů</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě a okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, o kapacitě poskytované služby a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</p> <p>Doplnit, upřesnit a sjednotit zveřejňované informace, týkající se poslání, cíle a zásad poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým je určena.</p> <p>Podle takto definovaného poslání, cíle a zásad v praxi postupovat.</p> <p>Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cílem a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 10. 2015</p> <p>30. 10. 2015</p> <p>30. 10. 2015</p> <p>30. 10. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. b) ZSS - Kritérium 3a), 3b), 4a), 4b) SQSS 	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p>88 písm. b) Poskytovatel neinformuje vždy zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným. Zaměstnanec č. 2 popsal v rozhovoru, že jednání o poskytnutí sociální služby probíhá s rodinnými příslušníky: „1. kontakt - zavolá rodina klienta z LDN nebo klienta, který dostal informaci na sociálním odboru. Následně proběhne schůzka – chci, aby viděli prostředí a práci pracovníků. Vedu jednání – udělám o něm zápis. Žádost buď přinesou, je k dispozici na webových stránkách, nebo jim předám formulář. Zjišťuji, koho k nám chtějí umístit, jaký je jeho zdravotní stav. Informuji je o 24 hodinové péči, zdravotní péči - zdravotní sestra, která se stará o běžný zdravotní stav, praní, úklidu, možnosti rehabilitace, masáží, pedikúry, požadavku očkování, doprovodech k lékaři, úhradách. Potom proběhne prohlídka zařízení, seznámení se sestrou, vrchní pečovatelkou. Následně se vrátíme do kanceláře, rodina sdělí dojmy, sdělí, zda je zájemce v LDN nebo doma. Na návštěvu nejezdí klient, ale rodina, několikrát se stalo, že s rodinou přijel i klient. Pokud mají velký zájem o službu, dostanou vytištěné dokumenty – smlouvu, včetně příloh - potvrzení lékaře, informace o doprovodech, vstupní dotazník, informace o úhradách, fakultativních službách. Jednání přímo s klientem probíhá v den příjmu, dostane stejné informace jako rodina při jednání“.</p> <p>Respondent č. 4 v rozhovoru uvedl: „Byla jsem se tu podívat se snachou. Ředitelka mi řekla všechno, co bylo potřeba.“ Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl: „Sehnal mi to tu zeťák s holkou, byli se tu podívat. Nevěděl jsem, do čeho jdu.“ Podrobněji viz kritéria 3a), 3b).</p> <p>3a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Poskytovatel předložil dokument „Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU“, který je</p>	

společný pro služby domovy pro seniory a odlehčovací službu. V dokumentu je obsažen výčet míst, kde je možné získat základní informace nebo informační materiály o službě.

V části „1) První kontakt“ je stanoveno, že pohovory se zájemci vede sociální pracovníce a veškerá jednání jsou zapisována do složky „Jednání se zájemci o službu“. První kontakt je telefonický nebo osobní, je domluvena osobní schůzka se sociální pracovnící. „Cílem prvního kontaktu je zjištění přání a potřeb zájemce.“ V rozhovoru zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že jednání probíhá s rodinami.

Požadavkem kritéria 3b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je, aby poskytovatel projednával požadavky, očekávání a osobní cíle přímo se zájemcem o sociální službu.

V dokumentu je dále uvedeno: „Pokud je potřeby a přání zájemce možné zajistit službami CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú., přechází se k podpisu Smlouvy o poskytování sociálních služeb sociální šetření.“ Dále dokument uvádí: „Zájemci o službu a pečující osobě jsou předány dokumenty k podrobnému prostudování - Vzor smlouvy o poskytování služeb, propagační materiál, kontaktní údaje, ceník služeb etc.“ Pokud zájemce nebo pečující osoba je schopna číst text na PC, je jim sdělena adresa webových stránek. Na otázku, zda cílová skupina zvládá využití internetu, odpověděl pracovník č. 1, že dnes už všichni používají internet. Z diskuze dále vyplynulo, že hovoří o rodinných příslušnících.

Dokument dále stanovuje postup v případě, že je naplněna kapacita – možnost zařazení zájemce do pořadníku.

V dokumentu je dále stanoveno: „Složka Jednání se zájemcem o službu – složka je uchovávána v kanceláři sociální pracovníce v uzamčené skříňce. Složka je uchovávána 5 let a poté je skartována.“

Poskytovatel předložil záznamy z jednání se zájemci. V předložené složce „ZÁJEMCI“, byly založeny záznamy o jednání ve formuláři „Jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ, z.ú.“ Formulář obsahuje vyplněné údaje: „Datum, Zastupující osoba, Kontakt, E-mail, Průběh jednání:“ – v poslední části jsou uvedeny stručné poznámky z jednání s rodinným příslušníkem např. současný pobyt zájemce, výše PNP, výše důchodu, mobilita, komunikace apod.

Část 2) dokument neobsahuje.

Část „3) Přijetí žadatele; O přijetí žadatele rozhoduje

na základě předložených informací ředitelka a sociální pracovnice organizace.“ Dále je zde uvedeno, že pokud bude naplněna kapacita, je zájemce zařazen do pořadníku. *„Přednost mají osaměle žijící občané a občané v závažné sociální situaci. Naléhavost závažnosti sociální situace žadatele posuzuje ředitelka společně se sociální pracovníci...“*. Není zřejmé, na základě čeho je posuzována sociální situace zájemce. Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že sociální šetření neuskutečňují. Dále zaměstnanec č. 2 uvedl: *„Pro vyhodnocení, zda zájemce spadá do cílové skupiny, je rozhodující potvrzení lékaře, které vyhodnocuje naše lékařka. Posudek lékaře je objektivní.“*

Část *„4) Odmítnutí zájemce“* vymezuje důvody k odmítnutí zájemce, a to: *„Zájemce spadá do skupiny osob, kterým nemůže být služba poskytnuta.“* Není zde specifikováno, jaké skupině osob služba nemůže být poskytnuta. Dalšími důvody k odmítnutí zájemce je naplnění kapacity, a pokud zájemce žádá jinou službu (pro jinou cílovou skupinu apod.)

V rozhovoru zaměstnanec č. 2 uvedl, že jednání probíhá s rodinou, zájemce se jednání neúčastní.

Jednání se zájemcem probíhá při jeho nástupu do domova.

Pravidla neobsahují, jaké informace jsou zjišťovány o zájemci, kdy a jakým způsobem je zájemce seznámen s průběhem služby, pravidly poskytování služby. Dále v dokumentu *„Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU“* není stanoven postup pro jednání se zájemcem, který v době uzavírání smlouvy není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka.

Podle pravidel není v praxi postupováno.

3b)

Ve smlouvách všech respondentů a uživatelů jsou uvedeny dohodnuté osobní cíle. K projednání potřebné péče zaměstnanec č. 2 uvedl: *„Klienti přicházejí z LDN, tak jsou plně inkontinentní, všichni potřebují pomoc se vším. Cíle si domlouvají v rámci individuálního plánování s vrchní pečovatelkou.“* S dohodnutými cíli není následně individuálně pracováno. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 6, Plánování poskytování sociální služby. V rozhovoru zaměstnanec č. 2 uvedl, že se zájemcem je jednáno v den nástupu, sociální šetření neprobíhá.

Přílohou smlouvy č. 1 je *„Vstupní dotazník“*,

který obsahuje např. jméno kontaktní osoby, souhlas s podáváním léků, souhlas s trvalým bydlištěm v domově, souhlas s registrací u obvodní lékařky MUDr. Terezy Hamouzové aj.

„Vstupní dotazník“ respondenta č. 3 má odlišný obsah. Jsou zde mapovány možnosti a schopnosti uživatele. Např. „Míra podpory druhé osoby, Jste schopen/a pohybu na lůžku, Zvládáte péči o osobní hygienu, Jste schopen se samostatně obléci, svléci“.

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl: „Sehnal mi to tu zeťák s holkou, byli se tu podívat. Nevěděl jsem, do čeho jdu“.

Předložená „KNIHA HLÁŠENÍ“ obsahuje např. záznam bez datace: „14:00 h příjezd nové klientky p. ... VŠICHNI! P. ... je zde na REHABILITACI!!! Né v domově důchodců. ! PROSÍME NEZMIŇOVAT SE PŘED NÍ!“

Poskytovatel neprojednává vždy se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

4b)

Uzavíráním smluv je pověřena sociální pracovnice. V současné době vede jednání se zájemcem a projednává smlouvu zaměstnanec č. 2.

V rozhovoru zaměstnanec č. 2 uvedl, že se smlouvou seznámí rodinu zájemce při návštěvě, zájemce je s ní seznámen při nástupu do domova. „Proběhne rozhovor se zdravotní sestrou a vrchní pečovatelkou. Po umístění na pokoj projednáme smlouvu.“ Dále zaměstnanec č. 2 uvedl, že porozumění smlouvě zajišťuje tím, že rodina ji dostane dopředu a při projednávání se zájemcem s ním probere každý odstavec. Zaměstnanec č. 2 dále v rozhovoru sdělil: „Nestalo se, že by zájemce nebyl schopen pochopit smlouvu nebo ji podepsat, že by byl potřeba notář. Smlouvu podepisuje vždy klient, v jednom případě měla dcera generální plnou moc, opatrovníka nemá nikdo z uživatelů.“ V předložených vnitřních pravidlech nemá poskytovatel zpracován postup pro případ, že osoba v době uzavírání smlouvy není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka. Dále zaměstnanec č. 2 uvedl, že zájemce seznámí s pravidly „Doprovody k lékaři“, platbami, fakultativními službami, možností využití depozitního účtu.

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor se zaměstnancem č. 2 Rozhovory s respondenty č. 3, 4 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty: „Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU“, bez datace „KNIHA HLÁŠENÍ“ Složka „ZÁJEMCI“ – předložena k nahlédnutí s vyplněnými formuláři „Jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ, z.ú.“ „Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“, bez datace Formulář „VSTUPNÍ DOTAZNÍK“, bez datace – vzor „ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN“, bez datace „INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH“, ze dne 17. 6. 2015 „Smlouva o poskytnutí sociální služby“ „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú“ „Příloha č. 1 Vstupní dotazník“</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: 88 písm. b)</p> <p>Poskytovatel neinformuje vždy zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: 88 písm. b)</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 4b).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b).</p> <p>Předložená pravidla pro jednání se zájemcem neobsahují postup pro srozumitelné informování zájemců o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Poskytovatel v praxi nepostupuje podle předložených pravidel.</p> <p>V předložených vnitřních pravidlech nemá poskytovatel zpracován postup pro případ, že osoba v době uzavírání smlouvy není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 1 bod 3b) 1 bod 4b) 3 body</p>

	<p>Poskytovatel neprojednává se všemi zájemci o sociální službu jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>
	<p>Doplnit do písemných vnitřních pravidel pro informování zájemců o sociální službu jaké informace jsou zjišťovány o zájemci, kdy a jakým způsobem je zájemce seznámen s průběhem služby, pravidly poskytování služby. Stanovit postup pro jednání se zájemcem, který v době uzavírání smlouvy není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka.</p>	<p>30. 10. 2015</p>
	<p>Podle doplněných pravidel postupovat v praxi.</p>	<p>30. 10. 2015</p>
<p>Projednávat se všemi zájemci o sociální službu jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p>	<p>19. 8. 2015</p>	

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a) SQSS 	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. c) ZSS</p> <p>Poskytovatel při poskytování sociální služby ne vždy vytváří takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální službu, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby. Podrobněji viz popis kritérií 1a), 1d), 2a), 2b) a Kontrolní zjištění č. 9, Opatření omezující pohyb osob.</p> <p>1b)</p> <p>Poskytovatel ve svém dokumentu „<i>Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB</i>“, vytvořil pod bodem č. 4 „<i>Právo na svobodu volby</i>“ pravidla, která uvádějí, že poskytovatel umožňuje uživateli „<i>rozhodovat o svém vlastním životě, jakým aktivitám se bude věnovat, v jakém čase se bude stravovat apod.</i>“ Pravidla dále uvádějí, že uživatel má právo odmítnout nabízený úkon a pracovníce jeho rozhodnutí respektují. V případě, že by neprovedení úkonu ohrožovalo zdraví či život uživatele, pracovník následně informuje o této situaci svého nadřízeného. Další pravidla pro uplatnění vlastní vůle uživatelů jsou uvedena v dokumentech „<i>VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb</i>“ popř. v „<i>Domovním řádu/ Domácím řádu</i>“ poskytovatele, které upravují např. právo uživatele na svobodnou volbu lékaře, možnosti osobní hygieny dle své potřeby a zvyklostí, právo na volbu svého klíčového pracovníka, volný pohyb v rámci zařízení i mimo něj, více možností plateb úhrad atd.</p> <p>Poskytovatelem předložený dokument „<i>Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů</i>“ upravuje pravidla, která stanovují rodinným příslušníkům uživatelů povinnost vést v patrnosti plánované kontroly uživatelů u jiných lékařů a specialistů, než je smluvní lékař poskytovatele, a zajišťovat dopravu i doprovod na kontrolu a zpět. Takto nastavenými pravidly přenáší poskytovatel zodpovědnost za provádění základní činnosti sociální služby domovy pro seniory „pomoc při uplatňování oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ na rodinné příslušníky uživatele. Uživatelé tak nemohou uplatnit svůj oprávněný zájem čerpat</p>	

jednu ze základních činností poskytované sociální služby a tedy uplatnit vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Z rozhovoru s pracovníky č. 4, 5 a 6 dále vyplynulo, že pochůzky na úřady zajišťuje rovněž rodina.

Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 a 10 potvrdily, že poskytovatel v dalších situacích vytváří podmínky pro to, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatnit vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace, a že pracovníci dokáží rozlišit, jakým způsobem vyjadřují svůj souhlas nebo nesouhlas uživatelé, kteří mají problémy s komunikací. Např. zaměstnanec č. 5 uvedl, že v případě, kdy chce uživatel podstoupit přiměřené riziko, trpělivě vysvětluje uživateli možná úskalí, avšak nic mu nezakazuje. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že uživatel má právo na volbu svého klíčového pracovníka. Zaměstnanec č. 10 uvedl jako příklad uplatňování vlastní vůle uživatelů možnost změnit pracovníka, který mu pomáhá s výměnou inkontinenčních pomůcek s ohledem na jeho pohlaví. Zaměstnanec č. 9 uvedl příklady, kdy uživatel nemůže uplatnit vlastní vůli:

1. s ohledem na jeho zdravotní stav, kdy je zaměstnancem vyhodnoceno, že je nutné přivolat RZ.
2. v případě, kdy odmítá výměnu inkontinenčních pomůcek, zaměstnanec se pokusí o domluvu s uživatelem.

Z rozhovorů s respondenty č. 1 a 4 vyplynulo, že uživatelé mohou uplatnit vlastní vůli např. při volbě doby a způsobu stolování nebo při dobrovolné účasti na případných aktivitách zařízení.

1d)

Dokument poskytovatele „*Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ zahrnuje mezi zásady poskytování služby „*Ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením*“. Poskytovatel k této zásadě ve svých pravidlech uvádí: „...- *pracovníci služby se podílí na pěstování dobré pověsti služby. Zároveň dbají na zásady mlčenlivosti a chovají se diskrétně v místě bydliště uživatele služby. Vyzdvihují přednosti a dovednosti uživatele.*“

Zaměstnanci poskytovatele č. 3, 4, 5 a 6 v rozhovoru uvedli, že uživatele oslovují příjmením a vykájí jim. Tento postup je v souladu s pravidly poskytovatele uvedenými v dokumentu „*Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB*“. V rozhovorech jej potvrdili i respondenti č. 2 a 4. Zaměstnanci poskytovatele dále uvedli,

že chodí mimo zařízení oblečení, v čem chtějí. Tomuto tématu se věnovali na poradách a na základě nepsaného pravidla volí světlé a veselé barvy oblečení.

V průběhu místního šetření však bylo zjištěno, že někteří zaměstnanci poskytovatele v běžné komunikaci a např. i v rozhovorech s inspektory poskytovaní sociálních služeb používají termíny, jako je „ležák“ v souvislosti s uživateli vyžadujícími vysokou míru podpory upoutanými na lůžko. V předložené „KNIZE HLÁŠENÍ“ je uvedeno množství záznamů s obdobnou terminologií jako např.: „Pan ... 23:00 PO...A HOV...VŠUDE.“ „Paní...CO MYSLÍTE? TO SAMÉ! NOC PLNÁ HO...☺“ Dehonestující výrazy a obraty nejsou v souladu s etickými normami ani právy uživatelů sociálních služeb. V přízemí v regálu vedle dveří na chodbě byly uloženy inkontinenční pomůcky označené jmény uživatelů. Z uvedeného je zřejmé, že poskytovatel dostatečně nevytváří a neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2a)

Poskytovatel ve svých pravidlech „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB“ definuje oblasti, ve kterých by mohlo v rámci poskytování sociální služby dojít k porušení práv uživatelů ze strany poskytovatele. Jedná se o právo na ochranu soukromí, právo na důstojné zacházení, právo na ochranu osobních údajů a právo na svobodu volby. Pravidla neobsahují postupy pro případ, že ke konkrétnímu porušení práva dojde.

Při prohlídce zařízení bylo zjištěno, že v zázemí pro pečovatele je umístěn pořadač s kopiemi OP uživatelů. Zaměstnanec č. 3 k tomu uvedl: „Kopie OP a průkazů pojištěnce všech uživatelů tu máme pro případ přivolání RZ. Nemáme souhlas uživatelů s jejich okopírováním. Originály mají uživatelé u sebe nebo rodina, to nevím.“ Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: „OP uživatelů jsou uloženy pod uzamčením u paní ředitelky v trezoru. Je to z bezpečnostních důvodů.“

V dokumentu „VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVATELE pro poskytování sociálních služeb“ je uvedeno, že občanský průkaz a průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny si uživatelé ponechávají u sebe. V případě nutnosti mohou být tyto doklady na přechodnou dobu uloženy v trezorku na sesterně

v 1. patře domova. Dokument „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB“ vymezuje právo uživatele na ochranu osobních údajů a nakládání s nimi dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Pravidla dále uvádějí, že všechny osobní údaje poskytnuté uživatelem jsou zabezpečeny proti zneužití v prostorách sídla sociální služby. Pořadač s kopiemi občanských průkazů se však nachází nezabezpečen v zázemí pečovatелů, odkud mají uživatelé jediný přístup na terasu. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 – 3 neobsahují souhlasy uživatelů s uchováním kopií jejich občanských průkazů. Osobní dokumentace uživatele č. 3 obsahuje kopii občanského průkazu plátce uvedeného v „DOHODĚ o spoluúčasti na úhradě nákladů“, a to bez jeho souhlasu a bez zákonného důvodu. Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro nakládání s kopiemi osobních dokladů uživatelů a rovněž v praxi nepostupuje v souladu se zákonem č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech ve znění pozdějších předpisů.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že při tvorbě pravidel poskytovatel vycházel z dosavadní praxe. Sociální služba je poskytována od 1. 9. 2014. Z poznámky poskytovatele „Doplnit“ uvedené v dokumentu vyplývá, že pravidla dosud nejsou úplná. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 7, 8, 9 a 10 vyplynulo, že si jsou vědomi situací, kdy by mohlo při poskytování sociální služby dojít k porušení práv uživatelů. Uváděli zejména právo na ochranu osobních údajů, svobodnou volbu uživatele a právo na zachování intimity (v pravidlech poskytovatele „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB“ popsáno jako „Právo na důstojné zacházení“). Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru popsal, jak ve své praxi zachovává intimitu uživatele: „Při výměně inkontinenčních pomůcek nebo osobní hygieně používáme paravány. Když se setmí, zatahujeme okna, aby nebylo vidět dovnitř na uživatele.“ Tato praxe není ve vnitřních pravidlech poskytovatele popsána.

Pozorováním v průběhu místního šetření bylo zjištěno porušení práva na důstojné zacházení. Inspekční tým při průchodu chodbou zařízení byl svědkem výměny inkontinenčních pomůcek uživatele zaměstnancem na pokoji. Dveře pokoje byly otevřeny. Tento postup je rovněž v rozporu s vnitřními pravidly poskytovatele.

V průběhu místního šetření byly dále inspekčním týmem identifikovány situace, na základě kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv

a svobod uživatelů, a které nejsou zpracovány ve vnitřních pravidlech poskytovatele. Zařízení poskytovatele je vybaveno postelemi s vestavěnými postranicemi. Postranice jsou dle sdělení poskytovatele vysazovány z důvodu zajištění bezpečí uživatelů a pouze pokud s tím souhlasí. Respondent č. 2 v rozhovoru s inspektory uváděl, že mu jsou na noc vysazovány postranice, ale že si je nepřeje. Z rozhovoru s klíčovým pracovníkem však vyplynulo, že respondent není zcela orientován v místě a čase. Např. respondent v rozhovoru uváděl, že ze zařízení poskytovatele opakovaně utíkal. Zaměstnanci č. 3 a 5 však v následných rozhovorech uvedli, že respondent po dobu využívání služby „*nikdy neutíkal*“. Rovněž o této skutečnosti nebyl nalezen žádný záznam v osobní dokumentaci respondenta popř. v „*KNIZE HLÁŠENÍ*“. Z předložené osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 – 3 bylo zjištěno, že poskytovatel v oblasti používání postranic nepostupuje systematicky. Poskytovatel nemá zajištěny písemné souhlasy uživatelů s možností vysazování postranic za účelem zajištění jejich bezpečí, přestože jim jsou postranice vysazovány. Rovněž u uživatelů nepracuje s plány rizik, ani nemá jinak ošetřeny důvody, proč jim jsou postranice vysazovány. Nevhodné použití postranic může při poskytování sociální služby omezit pohyb uživatelů proti jejich vůli a tím porušit jejich právo na volný pohyb.

Právo na volný pohyb uživatelů může být poskytovatelem rovněž porušeno aplikací tlumící medikace. Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro použití opatření omezující pohyb osob, přestože ze záznamů v „*KNIZE HLÁŠENÍ*“ a z rozhovorů se zaměstnanci č. 9 a 10 vyplynulo, že jsou OPOPO v zařízení používána. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 9, Opatření omezující pohyb osob.

2b)

Poskytovatel ve svém dokumentu „*Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB*“ uvádí konkrétní situace, ve kterých by podle něj mohlo dojít ke střetům jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu a postup jejich řešení. Některé z těchto situací nejsou svou povahou střetem zájmů, ale mají spíše povahu osobní pohnutky zaměstnanců či uživatelů, popř. se střetem zájmů poskytovatele a uživatele nesouvisejí. Např. „*Uživatel není schopen (např. po iktu) srozumitelně zformulovat svoje požadavky a pracovník*

udělá úkony, jak je to pro klienta podle jeho mínění nejlepší“, „Uživatel přemlouvá pracovníka, aby od něj přijal naturální nebo finanční dar“, „Pracovník upřednostňuje návštěvy u některého z uživatelů před jinými, protože je mu uživatel sympatičtější“.

Zaměstnanci č. 9 a 10 shodně jako střet zájmů uvedli situaci, kdy uživatel má jiné přání, popř. chce dělat něco jiného než má v úmyslu pečovatel. Oba zaměstnanci shodně uvedli, že v této situaci budou upřednostňovat přání uživatele. Zaměstnanec č. 8 uvedl jako střet zájmů: „Klient bude chtít jít ven, ale nás je málo, tak půjde třeba jen na terasu“. Tento postup nevede k řešení situace.

Žádný z výše uvedených střetů zájmů není součástí vnitřních pravidel poskytovatele.

V průběhu místního šetření byla dále zjištěna situace, které svou povahou mohou zakládat střety zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem. Např. zaměstnanec č. 2 popisoval stěhování uživatelů v případě, že si jako spolubydlíci nevyhovují.

13a)

Služba je zajišťována v dvoupatrové budově. Kontrolovaná sociální služba je poskytována v přízemí a v prvním patře. Hlavní vchod do zařízení je během dne odemčen. Uživatelé mají k dispozici výtah. Výtah není evakuační a nevejde se do něj lůžko. Dále je možné se po budově pohybovat po schodech se zábradlím. V zařízení je umístěn na každém patře únikový plán. Označený „Požární a únikový východ“, který ústí na zahradu je stále uzamčen. Ve skříňce vedle dveří, ve které má být umístěn klíč za rozbitným sklem, žádný klíč umístěn není. Dle sdělení zaměstnance č. 2, 3, 9 a 10 mají klíč od těchto dveří všichni pečovatelé. Zaměstnanec č. 2 uvedl: „Dveře na zahradu jsou zamčeny, aby se sem nikdo nedostal zvenčí. Uživatelé mohou na zahradu, doprovodí je pečovatelka.“ Pozorováním v průběhu místního šetření bylo zjištěno, že na zahradě se pohybují cizí osoby navštěvující restauraci v objektu. Venkovní brána je zavřená a závora spuštěná, což může komplikovat příjezd případné pomoci. K takové situaci při poskytování sociální služby již došlo, což je zaznamenáno v „KNIZE HLÁŠENÍ“. Podrobněji viz kontrolní zjištění č. 10 Nouzové a havarijní situace.

Chodby v zařízení jsou prostorné a umožňují pohyb několika osob vedle sebe.

Pokoje pro uživatele jsou dvojlůžkové, třílůžkové

a čtyřlůžkové. Přístup k postelím je většinou možný ze tří stran, ne však vždy. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že se přístup k postelím ze tří stran snaží zachovat, kde to je možné. Uživatelé mají na pokojích osobní věci. Zařízení je vybaveno ve většině případů polohovatelnými lůžky, jejichž součástí jsou postranice. Z osobní dokumentace bylo ověřeno, že někteří uživatelé mají vlastní postel popř. matraci a tato skutečnost je uvedena ve smlouvě. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že polohovací postele jsou zakoupeny i pro další uživatele a postupně se doplňují. Postranice u standardních lůžek zařízení je možné vysadit a sesadit mechanickým zaklapnutím.

V prvním patře je vstup na terasu, který je možný ze tří pokojů s přímým vstupem bez omezení. Ostatní uživatelé mají přístup na terasu pouze přes zázemí pečovatelek. Zde je potřeba překonat schod ke dveřím na terasu. U dveří na terasu je o stěnu opřen nájezd pro vozíky, který je možné v případě potřeby přes schod na terasu umístit.

Na každé chodbě je umístěna lednice pro klienty. V lednici je možné, aby uživatelé měli např. vlastní nápoje a potraviny označené jménem. Na chodbách jsou umístěny stolečky a židle. Na okenních římsách jsou položeny hry a hlavolamy. U nástěnek jsou umístěny neoznačené schránky na stížnosti. Na chodbách jsou dále invalidní vozíky. Dle sdělení zaměstnanec č. 2 je většina vozíků ve vlastnictví poskytovatele, pouze některé jsou ve vlastnictví uživatelů.

V suterénu je zřízena společná jídelna. Tato se zamyká. Místnost je opatřena stoly a židlemi, jejichž počet nekoresponduje s kapacitou zařízení. Na toaletě nebylo k dispozici mýdlo, dveře nebylo možno uzamknout.

Pod schody v přízemí byl umístěn zvedák, dvě sprchovací a toaletní židle a chodítko.

V prvním patře, kde jsou ubytováni dle sdělení zaměstnanec č. 2 uživatelé, kteří potřebují nižší míru podpory, mají jednotlivé pokoje samostatnou koupelnu a WC. V přízemí jsou toalety a sprchy pro celé poschodí společné. Společné toalety nejdou uzamknout a nejsou označeny obsazeno/volno.

Signalizační náramky nemají k dispozici všichni uživatelé kontrolované sociální služby. Poskytovatel postupně zajišťuje jejich doplnění.

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 a 10 Rozhovory s respondenty č. 1 a 4 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB“, bez datace „VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociální sociálních služeb“ „Domovní řád/ Domáci řád“, bez datace „KNIHA HLÁŠENÍ“ „Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“, bez datace</p> <p>Pozorování Fotodokumentace</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. c)</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. c)</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 13a).</p> <p>Uživatelé nemohou uplatnit vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace při čerpání základní činnosti sociální služby „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“, tato zodpovědnost je poskytovatelem přenášena na rodinné příslušníky uživatelů.</p> <p>V rozhovorech se zaměstnanci bylo zjištěno, že zaměstnanci používají v běžné komunikaci výraz „ležák“ v souvislosti s uživateli vyžadujícími vysokou míru podpory. V „KNIZE HLÁŠENÍ“ je uvedeno množství nevhodných termínů ve vztahu k uživatelům.</p> <p>V zařízení jsou na veřejně přístupných chodbách viditelně umístěny inkontinenční pomůcky s označením jmen jednotlivých uživatelů.</p> <p>Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro nakládání s kopiemi osobních dokladů uživatelů v souladu se zákonem č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>V průběhu místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb byly zaznamenány situace, které mohou vést k porušení práva na volný pohyb uživatelů sociální služby. Poskytovatel tuto problematiku nemá ošetřenu v rámci svých vnitřních pravidel.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 2 body 1d) 1 bod 2a) 1 bod 2b) 1 bod 13a) 2 body</p>

	<p>Poskytovatel nemá ve svých vnitřních pravidlech zpracován postup pro případ, že dojde k porušení základních lidských práv a svobod osob.</p> <p>Poskytovatel ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly.</p> <p>Předložená vnitřní pravidla poskytovatele zahrnují situace, které svou povahou nejsou střetem zájmů uživatele sociální služby se zájmy poskytovatele sociální služby a naopak ve vnitřních pravidlech chybí situace, které v praxi nastávají.</p> <p>Signalizační náramky nemají k dispozici všichni uživatelé kontrolované sociální služby.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>
	<p>Vytvořit a v praxi uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby s ohledem na zjištěné nedostatky.</p>	<p>19. 8. 2015</p>
	<p>Doplnit vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob na základě zjištěných nedostatků.</p>	<p>30. 10. 2015</p>
	<p>Doplnit vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob o postup, pokud k porušení těchto práv dojde.</p>	<p>30. 10. 2015</p>
	<p>Podle těchto pravidel v praxi postupovat.</p> <p>Aktualizovat vnitřní pravidla v oblasti střetu zájmů na základě zjištěných nedostatků, popsanych v Popisu zjištěného stavu věci.</p>	<p>30. 10. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. d) ZSS - Kritérium 1 c) SQSS 	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d)</p> <p>Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby a pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob v souboru dokumentů: „VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb“, „PROVOZNÍ ŘÁD CENTRUM NA VERANĚ BEROUN“, „Domovní řád/Domácí řád“, „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“ a „Etický kodex“. Dále poskytovatel předložil soubor zpracovaných standardů kvality, které jsou tematicky členěny dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdější předpisů. Většina dokumentů předložených poskytovatelem je bez datace (viz Podklady kontrolního zjištění), není tak patrné, kdy proběhla případná aktualizace. Standardy kvality zpracované poskytovatelem rovněž neobsahují rozdělovník, komu jsou určeny, kdo se na jejich zpracování podílel.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že pravidla vycházejí z dosavadní praxe poskytovatele. Jako další zdroj při jejich tvorbě byl použit internet. Dále zaměstnanec č. 2 uvedl, že do podoby zpracovaných standardů kvality se promítla velká fluktuace zaměstnanců.</p> <p>Pozorováním a rozhovory se zaměstnanci bylo ověřeno, že vnitřní pravidla jsou dostupná zaměstnancům ve sdílených složkách v PC. Poskytovatel však nedoložil prokazatelné seznámení zaměstnanců s pravidly, u kterých to požaduje ZSS.</p> <p>Sociální služba domovy pro seniory je poskytovatelem poskytována od 1. 9. 2014. Místní šetření inspekce poskytování sociálních služeb se uskutečnilo v termínu 22. 6. 2015 až 25. 6. 2015. Dle sdělení zaměstnance č. 2 nejsou vnitřní pravidla poskytovatele dosud kompletní. Zejména ze standardů poskytovatele je patrné, že se jedná o dokumenty, které ještě nejsou zcela dokončeny. Poskytovatel má v dokumentech standardů vyznačeny oblasti, které potřebují doplnit např. v oblasti způsobů poskytování sociální služby nebo ochrany práv. Dokument „Standard 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ jako své přílohy uvádí: „Metodiku péče a pracovní postupy“ a dokument „Identifikace rizik“, které nebyly poskytovatelem předloženy a nejsou součástí uvedeného dokumentu. Dle sdělení</p>	

	<p>poskytovatele nejsou pracovní postupy dosud zpracovány. Další nedostatky ve standardech kvality zpracovaných poskytovatelem jsou uvedeny v jednotlivých kontrolních zjištěních (viz Kontrolní zjištění č. 1, Dostupnost a srozumitelnost informací o službě; Kontrolní zjištění č. 2, Informování zájemce o podmínkách služby; Kontrolní zjištění č. 3, Ochrana práv, Kontrolní zjištění č. 10, Nouzové a havarijní situace).</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „<i>Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů</i>“. Zde jsou stanovena pravidla, která rodinným příslušníkům uživatelů ukládají povinnost vést v patrnosti plánované kontroly uživatelů u jiných lékařů a specialistů, než je smluvní lékař poskytovatele, a zajišťovat dopravu i doprovod na kontrolu a zpět. Takto nastavenými pravidly přenáší poskytovatel zodpovědnost za provádění základní činnosti sociální služby domovy pro seniory „pomoc při uplatňování oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ na rodinné příslušníky uživatele.</p> <p>Poskytovatelem nebyla předložena žádná pravidla pro použití opatření omezující pohyb osob, přestože jsou poskytovatelem při poskytování sociální služby používána (více viz Kontrolní zjištění č. 9 – Opatření mezující pohyb osob). V této souvislosti bylo inspekčním týmem zaznamenáno porušení práva na volný pohyb osob.</p> <p>Poskytovatel dále nepředložil žádné dokumenty zpracované ve formě srozumitelné všem osobám s ohledem na svou cílovou skupinu, které je sociální služby určena, a která zahrnuje i osoby s kombinovaným postižením a se zdravotním postižením.</p> <p>1c) Poskytovatel nemá zpracovány žádné pracovní postupy pro základní činnosti sociální služby domovy pro seniory. Tuto skutečnost potvrdila i vedoucí zařízení (viz „<i>Záznam o zjištění</i>“). Poskytovatelem byl předložen pouze „<i>Postup při úmrtí klienta</i>“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnancem č – 2, 7, 8, 9, 10 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty: <i>VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb</i>“, bez datace <i>„PROVOZNÍ ŘÁD CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN“</i>, ze dne 11. 3. 2015</p>	

	<p>„Domovní řád/Domáci řád“, bez datace „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, účinný od 1. 9. 2014 „Etický kodex“, bez datace „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, bez datace „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB“, bez datace „Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU“, bez datace „Standard 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Standard 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Standard 6 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Standard 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Standard 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE“, bez datace „Standard 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY“, „Standard 10 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ“, bez datace „Standard 11 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Standard 12 INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ“, bez datace „Standard 13 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY“, bez datace „Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARJNÍ SITUACE“, bez datace „Standard 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“, bez datace „Postup při úmrtí klienta“, bez datace „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015</p> <p>Pozorování „Rozhodnutí KÚ SK o změně registrace“ ze dne 24. 4. 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. d).</p> <p>Poskytovatelem zpracovaná vnitřní pravidla zajištění poskytované služby nejsou kompletní a pro některé oblasti zajištění sociální služby nejsou zpracovány vůbec.</p> <p>Pravidla uvedená v dokumentu „Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“ nejsou nastavena v souladu se ZSS, jelikož přenášejí zodpovědnost za provedení základní činnosti poskytované sociální služby na rodinné příslušníky</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. d)</p>

	<p>uživatele.</p> <p>Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro použití opatření omezujících pohyb osob, přestože jsou tato opatření při poskytování sociální služby používána.</p>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1c).</p> <p>Poskytovatel nemá zpracovány žádné pracovní postupy pro základní činnosti sociální služby domovy pro seniory</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1c) 0 bodů</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	Aktualizovat vnitřní pravidla v souladu se zjištěnými nedostatky uvedenými v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.	30. 10. 2015
	Zpracovat pravidla použití opatření omezujících pohyb osob.	1. 9. 2015
	Písemně zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby na všechny základní činnosti sociální služby domovy pro seniory.	30. 10. 2015

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b) SQSS 	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. e) Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální služby, na úroveň služeb, ve formě srozumitelné pro všechny osoby, a to v dokumentech „<i>Standard 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“ a „<i>VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, Domov pro seniory</i>“.</p> <p>Uvedená písemná pravidla obsahují vymezení pojmů podnět, připomínka a stížnost, dále způsoby podání a řešení stížností, včetně lhůty pro jejich vyřízení, která je poskytovatelem stanovena v rozmezí 30-ti dnů. Výčet těch, kdo mohou stížnost podat, neobsahuje možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podání stížnosti.</p> <p>V seznamu institucí, na které je možno se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit, jsou zastoupeny instituce sledující dodržování lidských práv. Neobsahuje kontakt na nadřízený orgán poskytovatele, ani na inspekci kvality poskytování sociálních služeb.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že dosud v rámci domova pro seniory neřešili žádnou stížnost, předložená evidence stížností „<i>KNIHA STÍŽNOSTÍ</i>“ byla v době místního šetření bez záznamu.</p> <p>Z obsahu „<i>KNIHY HLÁŠENÍ</i>“ bylo zjištěno, že v období září 2014 – květen 2015 zaměstnanci zaznamenali několik podnětů, které svým obsahem mají charakter stížnosti: „...dnes k snídani byl namazaný 1 toust chléb! Na půl překrojený! To je docela síla, klienti si stěžovali, že bylo málo! Kuchyni jsem na to upozornila.“... „Paní ... si opět stěžovala, že maminku neposazujeme a že má zase zadek otevřený. Příspěvek dostává od toho, aby jsme jí posazovali a polohovali, dodala paní... a bude si stěžovat.“... „P....se dožadovala 2. večeře, prý to má napsané od doktorky. P. ... měla též hlad.“</p> <p>Poskytovatel nedoložil, jak v praxi s těmito záznamy dál pracoval.</p> <p>Poskytovatel tedy ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly.</p>	

7b)

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

Soubor pravidel pro podávání a vyřizování stížností je součástí dokumentů poskytovatele: „*Standard 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“, „*VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, Domov pro seniory*“, „*NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD, Domov pro seniory*“, „*VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb*“. Dokument „*Domovní řád/ Domácí řád*“ obsahuje odkaz na směrnici „...*vypracovanou k vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby.*“

Předložené dokumenty neobsahují zmínku o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, neobsahují postup pro řešení stížnosti, podané zaměstnancem.

Pozorování, rozhovory s respondenty č. 1 – 5 a rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3 nepotvrdily, že poskytovatel v praxi postupuje podle předložených pravidel.

Smlouvy respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 – 3 obsahují v části IX. ustanovení „*Klient podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl seznámen s pravidly poskytovatele pro vyřizování stížností, návštěvním řádem, domácím řádem a ceníkem fakultativních služeb.*“ Bližší specifikaci pravidel pro vyřizování stížností jednotlivé smlouvy respondentů a uživatelů neobsahovaly. Smlouvy respondenta č. 3 a uživatele č. 1 měly jako jednu z příloh uveden dokument „*Pravidla pro podávání stížností*“. Při předložení osobní dokumentace jednotlivých respondentů a uživatelů v době místního šetření nebyla tato pravidla součástí dokumentace.

Respondent č. 5 v rozhovoru sdělil: „*Kdybych byla nespokojená, mohla bych něco říct, ale já to vydržím. Nezajímá je, co se mi tady líbí nebo nelíbí. Povídají si s námi jenom o tom, co máme dělat.*“

Respondenti č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že v případě nespokojenosti by si nestěžovali, respondenti č. 2 a 3 by se svěřili rodinnému příslušníkovi s tím, že respondent č. 3 dále doplnil: „*Nikdo mi neřekl, jak si stěžovat.*“

V rámci prohlídky zařízení byly v přízemí i v prvním patře nalezeny schránky – s klíčkem v zámku,

	<p>bez označení, umístěny ve výšce, ve které do ní sedící osoba nemůže nic vhodit. Zaměstnanec č. 2 na přímou otázku inspekčního týmu, jak často je schránka vybírána a zda je na to poskytovatelem stanoveno nějaké pravidlo, uvedl: „Nevím. Chodím kolem denně. Zatím v ní nic nebylo.“ Tento pracovník je, dle vnitřních pravidel poskytovatele, jedním z kompetentních pro vyřizování stížností.</p> <p>Vzor „Formuláře pro evidenci stížností“, nacházející se u schránky na stížnosti v prvním patře, je zpracován společně pro služby: „Pečovatelská služba, Osobní asistence, Sociálně aktivizační činnosti.“ Není z něj patrné, zda je s ním pracováno v kontrolované sociální službě domovy pro seniory. Předložená evidence stížností „KNIHA STÍŽNOSTÍ“ byla v době místního šetření bez záznamu.</p> <p>Dodržování pravidel k evidenci a dodržování lhůt stanovených ve vnitřních pravidlech poskytovatele nebylo možno v praxi poskytování sociální služby ověřit.</p> <p>Poskytovatel v průběhu místního šetření nedoložil, že jsou zaměstnanci prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností viz „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3 Rozhovory s respondenty č. 1- 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1- 3</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, Domov pro seniory“, ze dne 23. 2. 2015 „VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb“, bez datace „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD, Domov pro seniory“ „Domovní řád“ „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015 „Kniha hlášení“, výtah z jejího obsahu za období září 2014 až květen 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. e).	Splněné: § 88 písm. e) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 7b).	Bodové hodnocení kritérií:

	<p>Poskytovatel dostatečně neinformuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. O možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti poskytovatel osoby neinformuje.</p> <p>Zaměstnanci poskytovatele nejsou prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností.</p>	7b) 1 bod
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Informovat osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Informovat osoby o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.</p> <p>Prokazatelně seznamovat zaměstnance poskytovatele s postupy pro podávání a vyřizování stížností.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 10. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 5d), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS 	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f) Poskytovatel stanovuje osobní cíle uživatelů do Smlouvy o poskytnutí sociální služby, nestanovuje s nimi však plán průběhu poskytování sociální služby s ohledem na tyto osobní cíle, potřeby a schopnosti uživatelů. Nejsou napsány postupy vedoucí k naplnění osobních cílů, na formulářích označených „<i>Individuální plán</i>“ většinou schází datum i jméno klíčového pracovníka.</p> <p>Při rozhovoru, jak funguje individuální plánování v praxi, zaměstnanec č. 3 uvedl: „<i>My nevíme, kdo dělá osobní cíl, my u toho nejsme. To bylo někde napsáno a my musíme ten cíl splnit. Asi to zjišťuje sociální pracovnice a napíše ho do smlouvy a my to pak děláme. Musíme udělat něco, co tam má. To se pak nedá změnit. Nemůžeme přece cíl nesplnit.</i>“</p> <p>Předložené formuláře, označené „<i>Individuální plán</i>“, obsahují obecné cíle (většinou zaměřené na obnovení pohybu a komunikaci), které nejsou vyhodnotitelné. Plán průběhu, nazvaný jako „<i>Postupy vedoucí k dosažení cíle</i>“, obsahuje jenom informaci o tom, co bylo v minulosti, případně, co je teď.</p> <p>Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: „<i>Společně s uživatelem zjišťuji osobní cíl a pak cca za měsíc až 6 týdnů to hodnotím. V případě, že to nevyhovuje, tak hledáme něco jiného.</i>“ O této praxi není v předložených dokumentech zmínka, není zachycena ve formuláři „<i>Individuální plán</i>“ ani v „<i>KNIZE HLÁŠENÍ</i>“. Zaměstnanec č. 9 uvedl: „<i>Nevím, kde končí ty papíry, co se vypisují. O to už moc zájem nemám, nesleduji to.</i>“</p> <p>Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru sdělil: „<i>Formou rozhovoru zjišťuji, co by klient chtěl, co má rád a pak se domlouváme na cílech. Vyhodnocení je pak jednou za půl roku. Všechno zapisujeme do papírů a ty jsou pak někde „nahore“ (na pečovatelně). Důležitý je hlavně ten pohyb. Když bude chtít klient ven, tak ho vyvezu na terasu, aby aspoň něco.</i>“</p> <p>Záznamy o průběhu služby mají charakter zpětného</p>	

hodnocení průběhu služby, nejsou průběžnými a autentickými záznamy o konkrétních situacích a průběhu služby.

Hodnocení chybí, případně obsahuje obecné konstatování, které často nesouvisí s cílem. Ze záznamů nelze určit, zda (a do jaké míry) se uživatelé podílejí na hodnocení a plánování.

Poskytovatel předložil dokumenty „*Poskytnutá péče dle klientů 01.06.2015 do 07.06.2015*“, jsou zde zaznamenány úkony péče poskytnuté jednotlivým respondentům.

V dokumentu „*KLÍČOVÝ PRACOVNÍK*“ a ve formulářích „*Individuální plán*“ nesouhlasí jména klíčových pracovníků u jednotlivých uživatelů. Zaměstnanec č. 3 nevěděl, že je klíčovým pracovníkem, ale dle formuláře s označením „*Individuální plán*“, zpracoval zápis ze dne 31. 5. 2015.

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: „*Není tu žádný pracovník, který by se mi více věnoval. Věřila bych jedné sestřičce, nevím, jak se jmenuje, ale mohla bych jí říct, co mě trápí.*“

Respondent č. 4 na otázku, zda si s respondentem někdo více povídá, odpověděl: „*Nemají taky čas*“. O klíčovém pracovníkovi respondent nevěděl. „*Individuální plán nemám, třeba kdybych chtěla, tak bych ho měla.*“

4c)

Rozsah poskytování sociální služby je u všech respondentů a uživatelů stejný. Ke každému je přistupováno na základě presumpce potřeby poskytování péče. Proto je poskytována (resp. placena) péče plošně pro všechny a nevychází z individuálně určených potřeb uživatelů, ani nepůsobí na uživatele aktivně a nepodporuje rozvoj jejich samostatnosti.

Osobní cíl je zaznamenán ve smlouvě o poskytnutí sociální služby. Dál s ním není pracováno, jak potvrdil v rozhovoru zaměstnanec č. 3: „*To bylo někde napsáno a my musíme ten cíl splnit. Nelze to změnit a nemůžeme přece cíl nesplnit.*“

Zaměstnanec č. 2 uvedl: „*Až se uživatel zklidní a ubytuje, tak je seznámen se smlouvou.*“

5b)

Poskytovatel stanovuje osobní cíle uživatelů ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby, společně s nimi nestanovuje plán průběhu poskytování sociální služby s ohledem na tyto osobní cíle, potřeby a schopnosti uživatelů. Nejsou napsány postupy vedoucí k naplnění osobních cílů, u většiny chybí datum i jméno klíčového pracovníka.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: *„My nevíme, kdo dělá osobní cíl, my u toho nejsme. To bylo někde napsáno a my musíme ten cíl splnit. Asi to zjišťuje sociální pracovnice a napíše ho do smlouvy a my to pak děláme. Musíme udělat něco, co tam má. To se pak nedá změnit. Nemůžeme přece cíl nesplnit.“*

Ve formulářích označených „*Individuální plán*“ jsou stanoveny obecné cíle (většinou zaměřené na obnovení pohybu a komunikaci), které nejsou vyhodnotitelné. Plán průběhu, nazvaný jako „postupy vedoucí k dosažení cíle“, obsahuje pouze informaci o tom, co bylo v minulosti, případně, co je teď. Z dokumentů není prokazatelné, nakolik jsou do tvorby cílů zapojeni uživatelé.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: *„Společně s uživatelem zjišťuji osobní cíl a pak cca za měsíc až 6 týdnů to hodnotíme. V případě, že to nevyhovuje, tak hledáme něco jiného.“* O tomto postupu nebyla nalezena v předložených dokumentech zmínka, není zapsán ve formuláři „*Individuální plán*“ ani „*KNIZE HLÁŠENÍ*“. Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru sdělil: *„Nevím, kde končí ty papíry, co se vypisují. O to už moc zájem nemám, nesleduji to.“*

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: *„Formou rozhovoru zjišťuji, co by klient chtěl, co má rád a pak se domlouváme na cílech. Vyhodnocení je pak jednou za půl roků. Všechno zapisujeme do papírů a ty jsou pak někde „nahore“ (na pečovatelně). Důležitý je hlavně ten pohyb. Když bude chtít klient ven, tak ho vyvezu na terasu, aby aspoň něco.“*

Respondent č. 4 na otázku, zda si s respondentem někdo více povídá, odpověděl: *„Nemají taky čas“*. O klíčovém pracovníkovi respondent nevěděl. *„Individuální plán nemám, třeba kdybych chtěla, tak bych ho měla.“*

5c)

Poskytovatel v předloženém dokumentu „*Standard 5 -*

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ uvádí: „*Individuální plány jsou při změně osobního cíle nebo každých 6 měsíců revidovány na základě aktuálních změn, rozhovorů a pozorování klienta, klíčovými pracovníky. Individuální plány jsou jednou ročně kontrolovány ředitelkou organizace.*“

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: „*Vyhodnocení je tak jednou za půl roku, to pak s uživatelem vyhodnocujeme a zapisujeme to do papírů.*“

Zaměstnanec č. 9 uvedl: „*Cca za měsíc až 6 týdnů to společně s uživatelem hodnotíme. V případě, že to nevyhovuje, tak hledáme něco jiného.*“ O této praxi není v předložených dokumentech zmínka, není zachycena ve formuláři „*Individuální plán*“ ani v „*KNIZE HLÁŠENÍ*“. Zaměstnanec č. 9 uvedl: „*Nevím, kde končí ty papíry, co se vypisují. O to už moc zájem nemám, nesleduji to.*“

Záznamy o průběhu služby mají charakter zpětného hodnocení průběhu služby, nejsou průběžnými a autentickými záznamy o konkrétních situacích a průběhu služby.

Hodnocení chybí, případně obsahuje obecné konstatování, které často nesouvisí s cílem. Ze záznamů nelze určit, zda (a do jaké míry) se uživatelé podílejí na hodnocení a plánování.

Respondent č. 4 na otázku, zda si s respondentem někdo více povídá, odpověděl: „*Nemají taky čas.*“ O klíčovém pracovníkovi respondent nevěděl. „*Individuální plán nemám, třeba kdybych chtěla, tak bych ho měla.*“

Respondent č. 5 v rozhovoru uvedl: „*Sestřičky si nechodí za mnou povídat, potkáváme se na chodbě, oni vědí, že chodím. Když je něco potřeba, tak jdu za nimi a domluví se.*“

8a)

Do zařízení dojíždí 1 x týdně praktický lékař. Všichni uživatelé podepisují prohlášení, že budou užívat léky pouze od toho praktického lékaře.

Každý uživatel podepisuje prohlášení, že si je vědom všech rizik vyplývajících z pobytu mimo zařízení.

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: „*Většinou procházíme pokoje a ptáme se, co chtějí, jestli chtějí ven. Ven na zahrádku jim pomůžeme my, jsou zamčené dveře – od všech dveří je univerzální*

klíč a ten máme jako pracovníci k dispozici. Když bude chtít klient ven, tak ho vyvezeme na terasu, aby aspoň něco.“

Na zahradu uživatelé mohou jen v doprovodu pečovatelky (dveře i únikový východ jsou uzamčeny, klíč není k dispozici). Na terasu v patře je přístup přes kancelář pečovatelek.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Pokud si klient výslovně přeje, ale nemá zdravotní důvod, nemusí chodit do jídelny, ale může si zaplatit u poskytovatele donášku jídla na pokoj“*. Dále na otázku s kým zařízení spolupracuje, uvedl: *„Lidi z LDN a Berouna kontaktují přímo paní ředitelku a z městských částí Prahy zase kontaktují sociální pracovníci. Máme výborné vztahy v LDNkách.“*

V prostorách poskytovatele je veřejná jídelna, kterou mohou navštěvovat také uživatelé. Ven mimo zařízení samostatně nechodí.

Respondent č. 5 uvedl: *„Nechodí ani kadeřnice ani pedikérka, všechno dělají pečovatelky.“*

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Ležím tu celý den, venku na terase jsem byl 1-2x. Nevím, jak to tady v domově vypadá. Nevím, že by chodila rehabilitační sestra, nevím o žádných pravidelných aktivitách v domově.“*

Respondent č. 4 v rozhovoru uvedl: *„Ven chodím se synem – na zahradu nebo po Berouně. S pracovníkama, když bych chtěla, tak by to asi šlo. Na terasu se chodí. Ono jim to tady jde těžko, když dělají dvanáctky.“*

8b)

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Chceme, aby si rodiny vedly evidenci, kdy má jít klient na kontrolu k odbornému lékaři. To si zařizuje a hlídá rodina sama. Jako dopravu k odbornému lékaři může klient využít služby poskytovatele. Platí za doprovod pečovatelce 130 Kč/hod a ještě za dopravu nebo Senior taxi. Kontakty jsou na nástěnkách v zařízení“*.

Uživatelé mají možnost se nahlásit 1 x měsíčně (středa) na společnou procházku do města s pečovatelkou. Každý uživatel podepisuje prohlášení, že si je vědom všech rizik vyplývajících z pobytu mimo Domov.

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru upřesnil: *„Když chodíme ven s klienty, tak máme na sobě erární oblečení, jenom pantofle si nebereme a máme boty.“*

Zaměstnanec č. 3 uvedl: *„Klienti mají možnost vyvézt*

ven, ale oni si neřeknou.“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru doplnil: *„Pokud by se chtěli někam vydat klienti, mají povinnost to nahlásit. Ale my nemáme takové klienty, kteří by chodili do města sami.“*

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: *„Za jednou uživatelkou dochází do domova kněz. Je pohyblivá, ale do kostela nechodí. Dotazovali jsme se také ostatních uživatelů, jestli by měli zájem o návštěvy duchovního. Zájem neměli. Přímo s knězem jsme o této možnosti nejednali.“*

8c)

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: *„Kdyby došlo k rozporu mezi rodinou a uživatelem, snažila bych se do toho nezasahovat a nevstupovat do toho. V případě, že bych musela, tak budu spíš na straně klienta, který je tu doma. Ale pokud by to šlo, tak bych se snažila mít neutrální postoj.“*

V zařízení není návštěvní místnost. Návštěvy mohou sedět na chodbě, nebo požádat personál o odemčení jídelny.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: *„Návštěvy můžou být s uživatelem na pokoji, na terase či venku, případně dole v jídelně, pokud si požádají o klíč. Jídelna je uzamčena, protože jsou v ní varhany.“*

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Návštěvy jsou na pokoji, nevím, proč zrušili návštěvovací místnost.“*

9a)

Během místního šetření poskytovatel předložil dokument *„Standard 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY“*, jehož přílohami jsou *„Organizační schéma, Organizační řád, Náplně práce, Pracovní smlouva, Vzájemná zastupitelnost, Pracovní profil, Adaptační proces, Záznamy ze vstupního pohovoru, Dotazník k procesu zaškolování, Informace k přijetí, Příručka zaměstnance, Základní údaje, Systém přijímání a zaškolování nových pracovníků“*. V citovaném dokumentu jsou uvedeny pracovní pozice, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Počet pracovních míst není stanoven přímo v dokumentu, ale je součástí *„Organizačního schématu“*, ve kterém je graficky znázorněna nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovních pozic a rozsah úvazků zaměstnanců v hlavním pracovním poměru. Počet pracovních míst v době

místního šetření nebyl ve shodě se skutečným počtem pracovníků a organizační strukturou v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „Schéma, které je součástí informací v Registru poskytovatelů sociálních služeb, je zastaralé. Např. ředitel má celý úvazek, 1 sestra je pracovnící agentury Senior Holding. 1 sestra je pracovnící domova a další je zaměstnána na 1/2 úvazku, atd.“

Poskytovatel předložil pracovní profily na pozice: „Vedoucí pečovatelka, Sociální pracovníce, Pracovník v sociálních službách se zam. na volnočasové aktivity, Ekonomická pracovníce, Pečovatelka, Zdravotní sestra“.

Dva předložené „SEZNAMY ZAMĚSTNANCŮ CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú.“ obsahovaly jmenné seznamy zaměstnanců a jejich pracovní pozice. Jeden zahrnoval zaměstnance v hlavním pracovním poměru („ředitelka, vrchní pečovatelka, pracovníce ek. odboru, sestra, 8 pečovatelek“ – z toho jedna „nyní uklízečka“) druhý obsahoval zaměstnance s uzavřenou dohodou o provedení práce (konkrétně 17 „pečovatelů“, „sestru“, „administrativu“, ke dni 20. 5. 2015 byla DPP uzavřena také se zaměstnancem na pozici „soc. pracovníce“, který má v organizačním schématu uveden pracovní úvazek 1,0).

Poskytovatel předložil doklady potvrzující požadované vzdělání u zaměstnanců v hlavním pracovním poměru a u sociálního pracovníka.

Zdravotní péče je uživatelům poskytována zdravotní sestrou s registrací, která je v místě poskytování sociální služby přítomna od pondělí do pátku v době ranní směny (v organizačním schématu je její úvazek uveden jako 0,5).

Dle sdělení zaměstnance č. 9 „Přes den je tu jedna sestra, přichází na 7 hod., zdrží se do odpoledne. Píchá injekce, podává léky a připravuje léky na noc. Večer přijde „noční sestřička“, ta chodí na převazy a na to, co je potřeba. Bývá ve službě denně, i o víkendech. Zdrží se cca 1-2 hodiny.“

Zaměstnanec č. 12 v rozhovoru uvedl: „Chystám léky do lékovek jednotlivým pacientům na týden předem. Všichni mají kromě týdenní lékovky svůj košíček na léky. Kdo zvládá, bere léky sám.“ ... „Docházejí sem ještě další dvě sestřičky z nemocnice, mají smlouvu s paní ředitelkou. Jejich nadřízenou je vrchní pečovatelka.“... „V noci jsou tu pečovatelky samy.“

	<p><i>Připravují běžné denní léky. V případě nouze se v noci volá RZ. "... Home care chodí nepravidelně, většinou nabrat krev a na převazy."</i></p> <p>Směny jsou zaznamenány ve dvou předložených dokumentech „ČERVEN“, obsahujících rozpisy směn za měsíc červen 2015.</p> <p>Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru k otázce personálního obsazení na směnách uvedl, že ve všední den jsou v prvním poschodí ráno přítomny 3 – 4 pečovatelky, odpoledne 3 pečovatelky. V přízemí ráno 1,5 zaměstnanec, odpoledne 1 zaměstnanec.</p> <p>Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: „V noci a o víkendech sloužíme vždy jedna na každé patro.“</p> <p>Poskytovatel do přímé péče zapojuje „pečovatele – brigádníky“. V předloženém „Organizačního schématu“ je uveden počet 20 zaměstnanců na pozici „pečovatel/ka DPP“, v hlavním pracovním poměru pak 9 zaměstnanců na pozici „pečovatel/ka HPP“. Dle předloženého „SEZNAMU ZAMĚSTNANCŮ CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú“ je pečovatelů v hlavním pracovním poměru 8, z toho jeden „nyní uklízečka“ – tento byl zároveň v době místního šetření uveden jako klíčový pracovník čtyř uživatelů, přičemž nesplňoval požadavek § 116 odst. 2 ZSS.</p> <p>Respondenti v rozhovorech potvrzovali vytíženost personálu. Např. respondent č. 4 uvedl: „Nemají taky čas.“ Ven chodí v doprovodu rodinného příslušníka. „Ono jim to tady jde těžko, když dělají dvanáctky.“</p> <p>Respondent č. 3 uvedl: „Personál moc často nechodí, chodili častěji...“ „Je málo personálu, nebyl jsem pořádně venku.“</p> <p>Pozorováním, z obsahu nástěnek a rozhovorem se zaměstnanci č. 2, 4, 5 a 6 bylo zjištěno, že uživatelé samostatně neopouštějí zařízení. V případě potřeby pochůzky jsou doprovázeni rodinou. V období příznivého počasí mohou uživatelé skupinově 1 x měsíčně, vždy ve středu, v doprovodu pečovatelek navštívit centrum města Beroun. Zájem je třeba hlásit předem pečovatelkám.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12 Rozhovory s respondenty č. 2, 3, 4, 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 - 3</p> <p>Dokumenty: Formuláře „Individuální plány uživatelů“ „Klíčový pracovník“, seznam „Standard 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace</p>	

	<p>„Standard 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE“, bez datace</p> <p>„Standard 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY“, bez datace</p> <p>„ČERVEN“, dva rozpisy směn zaměstnanců</p> <p>SEZNAMY ZAMĚSTNANCŮ CENTRUM NA VERANĚ BEROUN, z. ú.“, dva seznamy bez datace</p> <p>Pozorování Obsahy nástěnek</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. f).</p> <p>Není plánován průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby.</p> <p>Písemné individuální záznamy obsahují pouze popis „pečovatelských“ úkonů.</p> <p>Neprobíhá hodnocení průběhu poskytování sociální služby za účasti těchto osob.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. f)</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a).</p> <p>Rozsah a průběh poskytování sociální služby není sjednáván individuálně s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby. Je předpokládána a nastavena plošná podpora pro všechny uživatele. S osobním cílem, který je uveden ve smlouvě, není dál pracováno. Je brán jako závazek, který se musí splnit.</p> <p>Poskytovatel nepracuje systematicky.</p> <p>Poskytovatel neplánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. O naplňování kritéria neexistují důkazy.</p> <p>Záznamy o průběhu služby mají charakter zpětného hodnocení průběhu služby, nejsou průběžnými a autentickými záznamy o konkrétních situacích a průběhu služby. Hodnocení chybí, případně obsahuje obecné konstatování, které často nesouvisí s cílem. Ze záznamů nelze určit, zda (a do jaké míry) se uživatelé podílejí na hodnocení a plánování.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 1 bod 5b) 0 bodů 5c) 1 bod 8a) 0 bodů 8b) 0 bodů 8c) 1 bod 9a) 1 bod</p>

	<p>Uživatelé nevyužívají služby mimo zařízení. Samostatně nevycházejí ven. Ostatní služby jsou buď zajišťovány v zařízení, nebo je jejich zajištění úkolem rodiny. Poskytovatel nevytváří pro uživatele příležitosti, aby mohli využívat běžně dostupné veřejné služby, nahrazuje je, případně odpovědnost za jejich zajištění přesouvá na rodiny uživatelů.</p> <p>Poskytovatel nezprostředkovává uživatelům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb, odpovědnost za jejich zajištění přesouvá na rodiny uživatelů.</p> <p>Poskytovatel zachovává neutrální postoj v případě konfliktu ve vztazích uživatelů s rodinou. Pro uživatele a rodiny není vytvořen prostor na návštěvy. Poskytovatel nepracuje systematicky při podpoře uživatelů v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.</p> <p>Počet pracovních míst v době místního šetření nebyl ve shodě se skutečným počtem zaměstnanců a organizační strukturou v Registru poskytovatelů sociálních služeb.</p> <p>Počty zaměstnanců poskytujících přímou péči nejsou zcela přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě, počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Stanovit s uživateli plán průběhu sociální služby s ohledem na osobní cíle uživatelů, jejich potřeby a schopnosti. Individuální záznamy o průběhu sociální služby vést jako průběžné a autentické záznamy.</p> <p>Průběh poskytování sociální služby hodnotit za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav nebo za účasti jejich zákonných zástupců tak, aby bylo možné určit, do jaké míry se uživatelé podílejí na hodnocení a plánování.</p> <p>Při plánování sociální služby vycházet z možností a schopností osob, kterým je služba poskytována.</p> <p>Sjednávat rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby. Při změně schopností nebo přání uživatele reagovat na danou situaci, neseťvát u původně stanoveného cíle.</p> <p>Plánovat průběh poskytování sociální služby společně s uživateli a s ohledem na jejich osobní cíle</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p>

	a možnosti.	
	Průběžně a prokazatelně hodnotit průběh poskytování sociální služby a naplňování osobních cílů osob, kterým je poskytována sociální služba. Do hodnocení zapojovat osoby, kterým je sociální služba poskytována (je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav) nebo opatrovníky či zákonné zástupce a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.	19. 8. 2015
	Vytvářet uživatelům příležitosti pro využívání veřejně dostupných služeb.	30. 9. 2015
	Vytvářet možnosti pro využívání jiných fyzických a právnických služeb mimo zařízení a dle zájmu uživatelů je zprostředkovávat.	30. 9. 2015
	Vytvořit zázemí a prostor pro návštěvy. Podporovat uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.	30. 9. 2015
	Uvést do souladu počet pracovních míst, reálný počet zaměstnanců a organizační strukturu. U počtu zaměstnanců poskytujících přímou péči zohlednit druh poskytované sociální služby, její kapacitu, počet a potřeby osob, kterým je služba poskytována.	30.10.2015

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že v současné době není naplněna kapacita domova, proto evidence žadatelů o službu, odmítnutých z důvodu naplněné kapacity zařízení, není vedena.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor se zaměstnancem č. 2 Dokument „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. g).	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS 	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. i) Při místním šetření poskytovatel předložil dokumenty „Smlouva o poskytnutí sociální služby“ a „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú.“ vylosovaných respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 – 3. Podrobněji viz níže.</p> <p>§ 91 odst. 2 Předložené smlouvy respondentů č. 1 - 5 a uživatelů č. 1 – 3 obsahují náležitosti smlouvy dle § 91 odst. 2 ZSS.</p> <p>Respondent č. 3 a uživatelé č. 1, 2 a 3 nemají stanovenou výši úhrady za službu v souladu se ZSS. V uvedených smlouvách je obsažena v čl. VI. „Výše úhrady a způsob jejího placení“ odst. 1: „Klient je za poskytování sociální služby povinen zaplatit poskytovateli úhradu: – za ubytování v částce 210,- Kč denně; - za stravu racionální 170,- Kč denně. Úhrada za stravu a pobyt se vždy počítá za skutečný počet dní v měsíci.“ A dále: „Celková záloha za ubytování, stravu a péči činí 18 000,- Kč měsíčně a finální výše je pak závislá na výši poskytovaného příspěvku na péči od úřadu práce.“</p> <p>Uživatel č. 2 má ve smlouvě citovaný text, bez upozornění na finální výši úhrady. Výše úhrady za stravu a ubytování jednotlivých respondentů a uživatelů je stanovena v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Výše úhrady za péči není stanovena v souladu s § 73 odst. 4 písm. a) ZSS, kde je určeno, že úhrada za péči se v pobytových zařízeních stanovuje ve výši přiznaného příspěvku na péči. Celková částka 18 000 Kč je účtována uživatelům, kteří nemají přiznan příspěvek na péči nebo mají příspěvek nižší než 8 000 Kč. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 73.</p> <p>Ve smlouvě respondenta č. 3 a uživatele č. 1 v odst. 8 a u uživatelů č. 2 a 3 v odst. 9 je uvedeno: „Pokud by klientovi po zaplacení úhrady za sociální službu podle odst. 1 tohoto článku, připadající na klienta</p>	

i po zohlednění příspěvku poskytovaného jinými plátcí dle samostatné dohody o spoluúčasti na nákladech sociální služby klienta, nezůstala dle ustanovení § 73 odst. 5 zákona č. 108/2006 Sb., částka ve výši alespoň 15% měsíčního příjmu, částka úhrady se za příslušný kalendářní měsíc sníží. Doplatek přechází na třetí osobu, s kterou se sepíše dohoda o spoluúčasti.“

„DOHODA o spoluúčasti na úhradě nákladů“ byla předložena u uživatele č. 1 a 3 a respondenta č. 3.

Dohody respondenta č. 3 a uživatele č. 3 neobsahují konkrétní specifikaci částky, kterou bude „Plátce“ hradit poskytovateli.

Dohoda uživatele č. 1 v čl. II. „Předmět smlouvy“ odst. 2.2 stanovuje: „Spoluúčast je sjednána ve výši rozdílu mezi plnou cenou za poskytnutou sociální službu klientovi za kalendářní měsíc, tj. ve výši 6.600,- Kč/30 dnů...nebo 6.220/31 dnů ... a výši úhrady placenou klientem v příslušném měsíci z jeho příjmů. Konkrétní výši spoluúčasti sdělí poskytovatel plátcí při podpisu této dohody...“

Dále je v „DOHODĚ o spoluúčasti na úhradě nákladů“ v odst. 2. 4. uvedeno: „Plátce se dále výslovně zavazuje vyrovnat dluh vzniklý na depozitním účtu klienta za poskytnutou sociální službu klientovi dle smlouvy ...“

Dohoda o spoluúčasti není uzavřena v souladu s § 71 odst. 3 ZSS.

Částka uvedená v dohodě není stanovena jako rozdíl mezi částkou, kterou má uživatel zaplatit dle smlouvy za stravu a ubytování (tj. 11 400 Kč /30 dní nebo 11 780 Kč /31 dní) a částkou, kterou může uživatel zaplatit ze svého příjmu tak, aby mu zůstalo 15%.

Smlouva respondenta č. 2 obsahuje v části II. „Ubytování“ bod 10) tabulku „Úhrady klientů za pobyt v Domově pro seniory:“

Za typ pokoje „dvoulůžk. apartmán“ je stanovena úhrada za 1 den 210,- Kč a příplatek 5 000,- Kč. Úhrada celkem je za měsíc 30 dní 11 300,- Kč, za 31 dní 11 510,- Kč.

Za „dvoulůžk. pokoj č. 210, 211“ je stanovena úhrada za den 210,- Kč a příplatek 1 500,- Kč, za měsíc 30 dní 7 800,- Kč, za 31 dní 7 510,- Kč.

Stejně je stanovena výše úhrady za ubytování v Příloze č. 2 „CENÍK za pobytové služby, stravu a fakultativní činnosti“.

Takto stanovená výše úhrady za ubytování není v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kde je stanovena maximální

úhrada za ubytování 210 Kč denně.

Dále má respondent č. 2 ve smlouvě v části VI. „Výše úhrady a způsob jejího placení

1) Klient je povinen za poskytování sociální služby zaplatit poskytovateli následující úhradu:

- za ubytování v částce 210,-kč. denně,
- za stravu v částce 170,-kč. denně/ včetně režie 70,-kč. denně, tj. celkem 360,-kč. denně
- v případě přípravy stravy diabetické, žlučnickové, šetřící apod. náleží úhrada za stravu s příplatkem 10,-kč., tj. celkem 180,-kč.
- úhradu za sjednané úkony péče je klient/ka povinen platit ve výši přiznaného příspěvku na péči“

V druhém bodě citovaného ujednání není zřejmé, z čeho se skládá částka 360 Kč denně.

Stanovená výše úhrady za stravu diabetickou, šetřící apod. není v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kde je stanovena maximální úhrada za stravu 170 Kč denně.

Respondentovi č. 2 nebyly účtovány úkony péče ve výši příspěvku na péči, ale byla účtována částka za měsíc ve výši 18 000 Kč.

V jednotlivých smlouvách respondentů a uživatelů není stanoven stejný způsob výpočtu měsíční úhrady.

Např. ve smlouvě respondenta č. 4 je stanoveno: „Úhrada za kalendářní měsíc se stanoví tak, že denní úhrada se násobí pevným počtem 30 dnů v měsíci...“ Smlouvy respondentů č. 1 - 3 a č. 5 a uživatelů č. 1 – 3 uvádí měsíční úhradu dle skutečného počtu dní.

V předložených smlouvách nejsou stanovena shodná pravidla pro vrácení peněz za stravu při nepřítomnosti uživatele v zařízení (platby za službu jsou zálohové).

Respondenti č. 2 a 4 mají ve smlouvě uvedeno: „Z přeplatku za stravování se vrací pouze náklady za potraviny, které činí 60% úhrady za stravování.“

V praxi by to činilo při částce 170 Kč za den 102 Kč. Při částce 180 Kč za den pak částku 108 Kč.

Smlouvy ostatních respondentů a uživatelé obsahují ustanovení: „V případě odhlášení stravy si poskytovatel účtuje 70,- Kč jako režijní poplatek za energie.“ Tj. v praxi je vráceno 100 Kč za den.

Ve smlouvě respondenta č. 4 nejsou informace

o „vratce“ za stravu shodné.

V článku VI.: „Výše úhrady a způsob jejího placení“ odst. 4) ...„Z přeplatku za stravování se vrací pouze náklady za potraviny, které činí 60% úhrady za stravování...“

Odst. 6) „Úhrada za stravu se při nepřítomnosti klienta /propustka, hospitalizace atd./ vrací v hodnotách uvedených v čl. III., odst. 5 této smlouvy a to od následujícího dne.“ V uvedeném článku je odkaz na přílohu č. 2 smlouvy „Ceník za pobytové služby, stravu a fakultativní činnosti“.

V tomto dokumentu je stanovena „režie na stravování“, která se nevrací, ve výši 75 Kč. V praxi by uživateli bylo vráceno 95 Kč (při ceně 170 Kč) a 105 Kč (při ceně 180 Kč).

Ustanovení textu čl. VI. odst. 4) není v souladu s částkou v příloze č. 2 smlouvy.

V předložených smlouvách není jednotně stanoveno vrácení příspěvku na péči v případě nepřítomnosti osoby v zařízení:

Smlouvy respondentů č. 2 - 4 a uživatele č. 1 neobsahují ujednání o vrácení části příspěvku na péči při nepřítomnosti osoby v zařízení. Respondenti č. 1 a 5 mají ve smlouvách uvedeno, že za každý den nepřítomnosti bude vrácena 1/30 příspěvku na péči. Smlouvy uživatelů č. 2 a 3 uvádí, že za každý den nepřítomnosti bude vrácena 1/30 příspěvku na péči v případě, že nepřítomnost je delší než 14 dnů.

V předložených smlouvách je uveden možný způsob placení úhrad (hotově nebo na účet). Přímě označen je pouze ve smlouvě respondenta č. 3.

Smlouvy neobsahují v nich uvedené přílohy. Např. smlouvy respondenta č. 3 a uživatele č. 1 neobsahují přílohy: „Doprovody lékařům, Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb, Návštěvní řád domova, Informace o fakultativních službách, Pravidla pro podávání stížností.“

Ustanovení ve smlouvě uživatele č. 2 nejsou v souladu. V článku III. Stravování odst. 5) je uvedeno: „smluvní strany se dohodly, že klient má zájem o tuto stravu: DIABETICKÁ“

Článek VI. „Výše úhrady a způsob jejího placení“ stanovuje úhradu za stravu racionální v částce 170,- Kč denně.

Poskytovatel ve smlouvě zavazuje zájemce a následně uživatele ke sdělování údajů, které nejsou nezbytné pro poskytování sociální služby.

Ve smlouvách respondentů č. 1 – 5 a uživatelů č. 1 - 3 je ustanovení: „Klient je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu podle zákona č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je klient povinen doložit před uzavřením smlouvy...“

Ve smlouvě respondentů č. 2 a 4 je v čl. VI. odst. 10 uvedeno: „jestliže klient zamlčel skutečnou výši příjmu při jeho doložení, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jeho příjmu a zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,-Kč.“

Poskytovatel není oprávněn zjišťovat výši příjmu u zájemců o službu. K zjišťování výše příjmu je oprávněn v případě, že zájemce (uživatel) žádá o snížení úhrad z důvodu nedostatečného příjmu. V předložených vyúčtováních nebyla úhrada snížena u žádného respondenta a uživatele.

Fakultativní činnosti nejsou správně vydefinovány.

Ve smlouvách respondentů č. 2 a 4, v čl. IV. „Fakultativní činnosti“ odst. 1 je uvedeno: „...Klientovi, který nepobírá příspěvek na péči a potřebuje nebo vyžaduje služby dle čl. I., jsou tyto služby vedeny jako fakultativní.“

Základní činnosti nelze vést jako fakultativní, fakultativní služby jsou nad rámec činností základních.

V rozporu se ZSS je obsah čl. IV. ve smlouvě uživatele č. 1, 2 a 3 a respondenta č. 1, 3 a 5: „Fakultativní činnosti“ odst. 2, kde je uvedeno: „Pokud klient nepobírá příspěvek na péči a zároveň skutečně nepotřebuje dopomoc při základních úkonech spojených s podáváním stravy, ..., mohou mu být poskytovány úkony uvedené v čl. I odst. 1, písm. c) jako činnosti fakultativní – viz Informace o fakultativních službách.“

Pokud uživatel nepotřebuje dopomoc při základních činnostech pobytové služby, nesplňuje kritéria cílové skupiny, které je pobytová služba určena a tato by mu neměla být poskytována. Dle ZSS je služba domovy pro seniory poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Dokument „Informace o fakultativních službách“ není součástí smlouvy.

Ve smlouvách respondentů č. 1, 3 a 5 a uživatelů č. 1

– 3 je v čl. VI. „Výše úhrady a způsob jejího placení“ také uvedeno: „Činnosti sjednané v čl. IV. jako fakultativní ...“ Články IV. neobsahují sjednané fakultativní činnosti. Smlouva žádného z respondentů a uživatelů neobsahuje dohodu o využívání fakultativních služeb – jakou fakultativní službu a v jaké četnosti bude uživatel využívat.

§ 77

Přílohou č. 2 předložených smluv respondentů č. 1, 2, 4 a 5 je „Ceník poskytovaných služeb“, který obsahuje „Sazebník fakultativních činností“. V tomto dokumentu některé z uvedených činností jsou činnostmi základními, které nelze zpoplatňovat nad výši příspěvku na péči.

Např. „Označení prádla při nástupu 3 Kč za kus“ náleží do úkonu poskytnutí ubytování, jehož součástí jsou i drobné opravy prádla.

„Doprovod k lékaři, na úřady apod. 60 Kč za 30 min“ náleží do úkonu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.

„Nákup a donáška zboží, předmětů 60 Kč za 30 min“ spadá do pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

„Sazebník fakultativních služeb“ není přílohou smluv respondenta č. 3 a uživatelů č. 1 – 3.

Ve vyúčtováních respondentů a v „Kartách finančního depozita“ bylo ověřeno, že tyto služby nebyly respondentům účtovány.

Poskytovatel předložil dokument „INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH“, kde je uvedeno: „Klient si může za příplatek objednat: Donášku jídla na pokoj“ - ...20,- Kč/den.“ Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že tato služba je účtována jedné uživatelce, která nechce docházet do jídelny. V případě, že uživatel se stravuje na pokoji ze zdravotních důvodů, poplatek není účtován.

Dále je v citovaném dokumentu uvedeno: „Zapůjčení antidekubitní matrace, Cena je stanovena na 20,- Kč na den.“ V případě, že uživatel potřebuje antidekubitní matraci, je povinností poskytovatele zprostředkovat její zajištění v rámci zdravotního pojištění, příp. ji s ohledem na cílovou skupinu mít ve vybavení domova.

Ve vyúčtováních respondentů a v „Kartách finančního depozita“ bylo ověřeno, že tyto služby nebyly

respondentům účtovány.

V dokumentu „Doprovody k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“ je uvedeno: „...MUDr. Hamouzová v rámci činnosti praktického lékaře nevede evidenci plánovaných kontrol klientů Domova u jiných lékařů a specialistů. Z tohoto důvodu je nutno, aby plánované kontroly a způsob dopravy na kontrolu a zpět do Domova vedli v patrnosti a zajišťovali rodinní příslušníci klientů.“ V dokumentu je popsán způsob objednání sanity nebo možnost využití služby Senior taxi.

Dále citovaný dokument uvádí: „ Pokud rodina není schopna doprovodit klienta, poskytne tuto službu Domov za úhradu. Doprovod pečovatelky 130 Kč/hod.“

V rozhovoru zaměstnanec č. 2 uvedl, že klienti využívají službu senior taxi nebo dopravu a doprovod zajišťují rodiny. „Pokud rodina požádá, zajistíme objednání dopravy“.

V pobytové službě patří objednání, evidence kontrol a zajištění doprovodu do základních činností. Zpoplatnit je možné pouze dopravu, a to ve výši skutečných nákladů.

§ 73

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že úhrady jsou stanoveny dle ceníku. Poskytovatelem předložený dokument „ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN“ obsahuje přehlednou tabulku, ve které jsou stanoveny částky za ubytování a stravu na den, v dalších sloupcích přepočtené na 30 dnů a 31 dnů. Jsou zde součty za ubytování a stravu na den, 30 dnů a 31 dnů.

Úhrada za stravu je stanovena na 170,- Kč za den, za ubytování 210,- Kč za den. Takto stanovené úhrady jsou v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Další částí dokumentu „ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN“ je „Doplatek rodiny“.

V tabulce je uvedeno:

„Doplatek rodiny

S PNP 0,-; 6 600,- na 30 dnů; 6 220,- na 31 dnů

S PNP 800,-; 5 800,- na 30 dnů; 5 420,- na 31 dnů

S PNP 4 000,- 2 600,- na 30 dnů; 2 220,- na 31 dnů

S PNP 8 000,-; 0,- na 30 dnů; 0,- na 31 dnů

S PNP 12 000,-; 0,- na 30 dnů; 0,- na 31 dnů“.

Dokument dále obsahuje informace:

„Doplatek rodiny se účtuje jako záloha na péči

do doby než je přiznán PNP Úřadem práce příslušné obce. Celý proces trvá cca 3 měsíce.

PNP je přiznán klientovi vždy zpětně k datu nástupu do domova pro seniory a záloha se v příslušné částce rodině následně vrací dobropisem.“

Tyto informace nejsou přesné. Příspěvek na péči v praxi nemusí být osobě přiznán. Pokud je přiznán, pak zpětně k datu podání žádosti, nikoli nástupu do domova pro seniory.

Doplatek rodiny zaměstnanec č. 2 v rozhovoru popsal: „Jsme soukromé zařízení, platby potřebujeme, protože nedostáváme žádné dotace od státu. Zařízení péči poskytuje podle potřeb klientů, o všechny se staráme stejnou měrou. Udělala jsem plán, kolik času stráví pečovatelka s klientem, podle toho je nastavena suma 6 200 a 6 400 Kč za měsíc. V případě, že klient nemá příspěvek na péči, tuto částku platí rodina, po jeho přiznání je jim záloha vrácena. Když je příspěvek nižší než 8 000 Kč, rodina dále doplácí.“

Tento postup není v souladu s § 73 odst. 4 ZSS, kde je stanoveno, že úhrada za péči se stanoví při poskytování pobytových služeb ve výši přiznaného příspěvku.

Úhradu za péči lze účtovat zálohově, ale po přiznání příspěvku na péči je povinností poskytovatele zálohy vyúčtovat. Nelze za péči účtovat vyšší částky než je výše příspěvku na péči.

Ve vyúčtování respondentů bylo zjištěno, že poskytovatel účtuje tzv. „Doplatek rodiny“ uživatelům, z vyúčtování není zřejmé, jakou výši úhrady hradí klient a jakou částku doplácí rodina.

Poskytovatel předložil dokumenty „Říjen 2014“, „Listopad 2014“, „FAKTURACE FA prosinec“, „FAKTURACE zálohy 01/15“ a „FAKTURACE únor 2015 až červen 2015“.

Dle těchto dokladů bylo respondentovi č. 1 účtováno:

Listopad 2014 2 400 Kč (nástup během měsíce)

Prosinec 2014 17 200 Kč + 800 PNP

Leden 2015 18 000 Kč

Únor 2015 18 000 Kč

Březen 2015 15 900 Kč – odečtena vratka za nepřítomnost 7 dní v únoru

Duben 2015 18 000 Kč

Květen 2015 17 200 Kč

Červen 2015 17 200 Kč

V měsících leden – duben 2015 bylo uživateli účtováno 18 000 Kč. Poskytovatel za tyto měsíce

obdržel od Úřadu práce PNP ve výši 800 Kč na měsíc. Za měsíce leden – duben poskytovatel uživateli vrátil částku $4 \times 800 = 3\,200$ Kč (doloženo dokumentem „DOBROPIS číslo: 14130“). Od května je uživateli účtována částka 17 200 Kč.

Poskytovatel neoprávněně účtoval uživateli za péči částku 5 800 Kč v měsíci dubnu 2015 a červnu 2015, částku 5 420 Kč v měsíci prosinec 2014, leden 2015, březen 2015, a částku 6 560 Kč v měsíci únoru 2015 (dle sdělení zaměstnance č. 11 částka je určena na základě rozdílu mezi 18 000 Kč a platbou klienta – v únoru 2015 $18\,000 - 800 - 28 \times 380 = 6\,560$ Kč).

Uživateli byl „Rozhodnutím“ ze dne 3. 6. 2015 zpětně od prosince 2014 přiznán příspěvek na péči ve výši 8 000 Kč. Zaměstnanec č. 11 v rozhovoru uvedl, že vyúčtování přeplatku proběhne, až bude částka navýšeného příspěvku a jeho zpětné doplacení na účtu poskytovatele.

Vyúčtování úhrad respondenta č. 2 obsahovalo částky:
Září 2014 úhrada 11 700 Kč

(ubytování $30 \times 210 = 6\,300$; stravování $30 \times 180 = 5\,400$ Kč).

Říjen 2014 úhrada 17 160 Kč

(pobyt $31 \times 210 = 6\,510$; strava $23 \times 180 = 4\,140$; paušál strava $8 \times 75 = 600$, pečovatelská služba $49,25 \times 120 = 5\,910$ Kč).

Listopad 2014 úhrada 18 000 Kč

(pobyt $30 \times 210 = 6\,300$; strava $30 \times 170 = 5\,100$; příspěvek na péči 6 600 Kč)

Prosinec 2014 úhrada 17 300 Kč

(pobyt $31 \times 210 = 6\,510$; strava $24 \times 170 = 4\,080$; příspěvek na péči 6 220, režijní náklady strava $7 \times 70 = 490$ Kč).

Leden 2015 úhrada 18 000 Kč

(pobyt $31 \times 210 = 6\,510$; strava $23 \times 170 = 3\,910$; režijní náklady strava $8 \times 70 = 560$, příspěvek na péči 4 620 Kč).

Únor 2015 úhrada 12 500 Kč

(pobyt $28 \times 210 = 5\,880$; strava $28 \times 170 = 4\,760$; příspěvek na péči 7 360; odpočet 5 dní strava $-5 \times 100 = -500$; odpočet PNP 5 dní $-5 \times 200 = -1\,000$; vratka PNP uhrazeno od ÚP 2/2015 -4000 Kč)

Březen 2015 úhrada 14 000 Kč

(pobyt $31 \times 210 = 6\,510$; strava $31 \times 170 = 5\,270$; příspěvek na péči 2 220 Kč).

Duben 2015 úhrada 11 400 Kč

(pobyt $30 \times 210 = 6\,300$; strava $30 \times 170 = 5\,100$).

Květen 2015 úhrada 11 780 Kč

(pobyt 31 x 210 = 6 510; strava 31 x 170 = 5 270 Kč)
Červen 2015 úhrada 11 400 Kč
(pobyt 30 x 210 = 6 300; strava 30 x 170 = 5 100).
V měsíci září a říjnu 2014 byla respondentovi účtována strava 180 Kč za den. Tím je překročen limit stanovený ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v § 15 odst. 2 písm. b) kde je stanoveno, že maximální výše úhrady za celodenní stravu je 170 Kč denně.

V měsíci říjnu 2014 byla respondentovi účtována ve faktuře poskytovatele CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú. pečovatelská služba v rozsahu 49,25 hodin po 120 Kč/hod, v celkové částce 5 910 Kč. Respondent má uzavřenu smlouvu na službu domov pro seniory. Potřebné úkony je poskytovatel povinen zajistit v rámci této služby a hrazeny jsou příspěvkem na péči.

V říjnu 2014 byla účtována položka „*paušál strava*“ částkou 75 Kč za den, v prosinci 2014 a v lednu 2015 byly účtovány „*režijní náklady na stravu*“ 70 Kč za den. Zaměstnanec č. 11 v rozhovoru uvedl, že respondent při nástupu neměl přiznaný příspěvek na péči, rodina doplácela do celkové částky 18 000 Kč (v měsících - říjen 2014: 5 910 Kč, listopad 2014: 6 600 Kč, prosinec 2014: 6 220 Kč, leden 2015: 4 620 Kč).

Od února 2015 poskytovatel přijímal od úřadu práce příspěvek na péči ve výši 4 000 Kč. Zálohy naučované rodině ve vyšších částkách viz říjen 2014 až leden 2015 nebyly vyúčtovány a vráceny. Rodina dále doplácela v měsících - únor 2015: 3 360 Kč, březen 2015: 2 220 Kč za péči v rozporu se ZSS.

V Rozhodnutí ze dne 30. 3. 2015 byl příspěvek na péči respondentovi zvýšen na 8 000 Kč, a to s platností od 1. 7. 2014.

Do doby místního šetření nebyl rodinou uhrazen rozdíl mezi částkou státem přiznaného příspěvku vyplaceného zpětně a částkou fakticky rodinou uhrazenou poskytovateli.

Vyúčtování respondenta č. 3, který má přiznaný PNP ve výši 8 000 Kč obsahovalo:
Úhrada za květen 2015 10 800 Kč; za červen 2015 – záloha 10 400 Kč. Tyto jsou stanoveny v souladu se ZSS a vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Vyúčtování úhrad respondenta č. 4 obsahovalo částky:
Říjen 2014 úhrada 17 129 Kč (pobyt 29 x 210 = 6 090; strava 29 x 170 = 4 930; příspěvek na péči 5 819;

poplatek TV 29 x 10 = 290 Kč). Respondent byl přítomen 29 dní.

Listopad 2014 úhrada 18 300 Kč (pobyt 30 x 210 = 6 300; strava 30 x 170 = 5 100; příspěvek na péči 6 600; poplatek TV 30 x 10 = 300).

Prosinec 2014 úhrada 18 310 (pobyt 31 x 210 = 6 510; strava 31 x 170 = 5 270; příspěvek na péči 6 220; poplatek TV 31 x 10 = 310 Kč).

Leden 2015 úhrada 18 000 Kč (pobyt 31 x 210 = 6 510; strava 31 x 170 = 5 270; příspěvek na péči 6 220 Kč).

Únor 2015 úhrada 10 640 (pobyt 28 x 210 = 5 880; strava 28 x 170 Kč).

Při nástupu do domova respondent neměl přiznán příspěvek na péči. Od ledna mu byl přiznán příspěvek na péči ve výši 8 000 Kč.

Dne 25. 2. 2015 byla respondentovi „DOBROPÍSEM č. 14028“ vrácena částka 19 040 Kč (ve faktuře poskytovatelem nazývána „příspěvek na péči“ za listopad 2014 6 600; prosinec 2014 6 220; leden 2015 6 220 Kč).

V měsících březen 2015 a květen 2015 byla účtována úhrada 11 780 Kč, v měsíci dubnu 2015 11 400 Kč.

Uživateli nebyla vrácena částka 5 819 Kč, kterou uživatel zaplatil za měsíc říjen 2014 – ve faktuře nazývaná poskytovatelem „příspěvek na péči“.

Poskytovatel respondentovi stanovil a účtoval za službu částku vyšší, než je stanoveno v ZSS.

Vyúčtování úhrad respondenta č. 5:

Listopad 2014 úhrada 13 760 Kč – doplatek rodiny 4 840 Kč

Prosinec 2014 18 000 Kč, doplatek rodiny 6 220 Kč

Leden 2015 18 000 Kč, doplatek rodiny 6 220 Kč

Únor 2015 18 000 Kč, doplatek rodiny 7 360 Kč, vráceno na depozitní účet 802 Kč

Březen 2015 18 000 Kč, doplatek rodiny 6 220 Kč

Duben 2015 18 000 Kč, doplatek rodiny 6 600 Kč

Květen 2015 11 780 Kč

Červen 2015 11 400 Kč

Respondent má ve smlouvě uvedenu výši úhrady: Za ubytování 210 Kč denně, za stravu 170 Kč denně, za péči ve výši příspěvku na péči. Účtováno mu bylo celkově 18 000 Kč. Respondent měl přiznaný příspěvek na péči ve výši 8 000 Kč, který pobíral rodinný příslušník. Rozdíl mezi doplatkem rodiny a výší příspěvku na péči, ve výši 10 540 Kč uhradil rodinný příslušník v dubnu 2015 (doloženo „výpisem z účtu CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú

za období 1. 4. 2015 – 30. 4. 2015“).

Poskytovatel nedoložil, že postupuje v souladu s § 73 odst. 3.

Poskytovatel před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby zjišťuje výši příjmů uživatelů. Při stanovení výše úhrady není zohledněna. Všichni respondenti a uživatelé platí za stravu a ubytování částku v maximální výši, žádnému z nich nebyla úhrada snížena. Respondent č. 1 má dostatečnou výši příjmů, u respondenta č. 5 zaměstnanec č. 2 uvedl, že neznají výši jeho příjmu. Respondenti č. 2 – 4 nemají dostatečnou výši příjmů, úhrada jim poskytovatelem nebyla snížena.

„DOHODA o spoluúčasti na úhradě nákladů“ je uzavřena s rodinným příslušníkem respondenta č. 3, neobsahuje částku, kterou plátce bude hradit. Dohoda je uzavřena mezi „Plátcem“ a „Poskytovatelem“. V dohodě je v čl. I. odst. 2. stanoveno: „Plátce byl klientem seznámen se všemi podmínkami poskytované sociální služby včetně ceny sociální služby, příjmu klienta a pravidly pro stanovení části příjmu klienta, ze které nemůže být dle zákona č. 108/2006 Sb. prováděna úhrada sociální služby, a s tím, že příjmy klienta nedosahují výše umožňující klientovi plnou úhradu ceny za poskytovanou sociální službu.“

V čl. IV. je uvedeno: *„Vyúčtování úhrady za sociální službu včetně částky hrazené plátcem dle této dohody bude prováděno mezi poskytovatelem a klientem.“*

Čl. V. obsahuje: *„Plátce se zavazuje informovat o obsahu této dohody o spoluúčasti klienta.“*

Citovaná ustanovení článku I., IV. a V. jsou neúčelná s ohledem na skutečnost, že dohoda je uzavřena mezi plátcem a poskytovatelem a nemají oporu v ZSS.

Respondenti č. 2 a 4 nemají dostatečnou výši příjmů na úhradu nákladů, dohody o spoluúčasti nebyly uzavřeny. Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že úhrady jsou dopláceny rodinou, finance na depozitní účty vkládají rodiny bez smluvního základu. Dále v rozhovoru uvedl: *„Snažíme se, aby na depozitním účtu uživatelé měli asi 2 000 Kč, aby měli na úhradu léků.“*

Dále zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že *„dcera paní ... má plnou moc na veškeré úkony, které koná za matku, hospodaří s její hotovostí a neponechává matce 15% z důchodu“*. Výše důchodu respondenta

	<p>č. 2 je 11 467 Kč. Zůstatek z této částky ve výši 15% činí 1 720 Kč, tzn., že respondent může zaplatit úhradu ve výši max. 9 747 Kč. Účtováno je mu 11 400 Kč (za měsíc 30 dní) nebo 11 780 Kč (za měsíc 31 dní).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 11 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty: „Smlouva o poskytnutí sociální služby“ „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú“ Příloha č. 2 „Ceník poskytovaných služeb“, který obsahuje „Sazebník fakultativních činností“, platnost od 29. 8. 2014 „INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH“, ze dne 17. 6. 2015 „ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN“ bez datace Fakturace v dokumentech „Říjen 2014“, „Listopad 2014“, „FAKTURACE FA prosinec“, FAKTURACE zálohy 01/15“ a „FAKTURACE únor 2015 až červen 2015“. „DOBROPIS číslo: 14028“ „DOBROPIS číslo: 14130“ „Výpis z účtu CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú za období 1. 4. 2015 – 30. 4. 2015“ „Výpis z účtu CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú za období 1. 12. 2014 – 31. 12. 2014“ „Důchody“, bez datace „Výčet faktur“, ze dne 24. 4. 2015 „Karta finančního depozita číslo: 14, 15, 16, 24, 45“ Faktury za období září 2014 až červen 2015 respondenta č. 2 Faktury za období říjen 2014 až červen 2015 respondenta č. 4 „Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů“, bez datace</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. i), § 91 odst. 2.</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 73, 77.</p> <p>Respondent č. 3 a uživatelé č. 1, 2 a 3 nemají stanovenou výši úhrad za službu v souladu se ZSS – viz Popis zjištěného stavu věci.</p> <p>„DOHODY o spoluúčasti na úhradě nákladů“ nejsou uzavřeny v souladu s § 71 odst. 3 ZSS. Částka uvedená v dohodě respondenta č. 3 není</p>	<p>Splněné: § 88 písm. i) § 91 odst. 2</p> <p>Nesplněné: § 73, 77</p>

stanovena jako rozdíl mezi částkou, kterou má uživatel zaplatit dle smlouvy za stravu a ubytování a částkou, kterou může uživatel zaplatit ze svého příjmu tak, aby mu zůstalo 15% z příjmu.

Dohody uživatelů č. 1 a 3 neobsahují částku, kterou má plátce uhradit poskytovateli.

Příloha č. 2. smlouvy respondenta č. 2 „*CENÍK za pobytové služby, stravu a fakultativní činnosti*“, platný od 19. 8. 2014 stanovuje úhrady za ubytování a stravu (diabetickou, šetřící) vyšší než je maximální výše stanovená vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

V jednotlivých smlouvách respondentů a uživatelů není stanoven stejný způsob výpočtu měsíční úhrady.

V předložených smlouvách nejsou stanovena shodná pravidla pro vrácení peněz za stravu při nepřítomnosti uživatele v zařízení.

V předložených smlouvách není jednotně stanoveno vrácení příspěvku na péči v případě nepřítomnosti osoby v zařízení.

Smlouvy neobsahují v nich uvedené přílohy.

Dokument „*Sazebník fakultativních činností*“ obsahuje jako fakultativní základní činnosti sociální služby domovy pro seniory.

Smlouvy neobsahují aktuální ceník obsažený v dokumentu „*INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH*“.

V dokumentu „*INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH*“ je nabízeno zapůjčení antidekubitní matrace za poplatek 20 Kč za den.

Poskytovatel ukládá rodinám uživatelů povinnost evidovat jejich návštěvy u odborných lékařů, zajistit dopravu a doprovod uživatele ke specialistům.

Dokument „*ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANĚ BEROUN*“ stanovuje u uživatelů s příspěvkem na péči nižším než 8 000 Kč tzv. „doplatek rodiny“.

V měsíci září 2014 a říjnu 2014 byla respondentovi

	<p>č. 2 účtována strava ve výši 180 Kč za den.</p> <p>V měsíci říjnu 2014 byla respondentovi č. 2 účtována pečovatelská služba v rozsahu 49,25 hodin po 120 Kč/hod, v celkové částce 5 910 Kč.</p> <p>Uživateli č. 4 nebyla vrácena částka 5 819 Kč, kterou uživatel zaplatil za měsíc říjen 2014 – ve faktuře nazývaná poskytovatelem „příspěvek na péči“.</p>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Aktualizovat smlouvy v návaznosti na zjištěné nedostatky.</p> <p>Stanovit a účtovat úhrady za sociální službu včetně fakultativních služeb v souladu s § 73 ZSS a vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Neukládat rodinám uživatelů evidování, zajištění dopravy a doprovodu uživatele ke specialistům jako povinnost. V rámci poskytované pobytové sociální služby tyto činnosti realizovat ve spolupráci s rodinou. Neúčtovat doprovody, které jsou základní činností.</p> <p>„DOHODY o spoluúčasti na úhradě nákladů“ uzavírat v souladu s § 71 odst. 3 ZSS.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1, 2, 3, 6	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>Zaměstnanec č. 2 inspekčnímu týmu sdělil, že v rámci poskytování kontrolované služby domovy pro seniory nejsou ze strany poskytovatele používána opatření omezující pohyb osob.</p> <p>Poskytovatel nemá zpracována pravidla ani postupy jejich použití; zároveň nevede evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob. Postranice jsou dle jeho sdělení na noc vysazovány většinou uživatelů, a to z důvodu jejich bezpečnosti.</p> <p>Předložená osobní dokumentace uživatelů neobsahuje souhlasy uživatelů sociální služby s použitím postranic, ani plány rizik pro oblast případného rizika pádu. Viz „Záznam o zjištění“.</p> <p>V rámci místního šetření nebylo zjištěno, že by byly postranice používány jako opatření omezující pohyb osob.</p> <p>Bylo však zjištěno, že poskytovatel používá opatření omezující pohyb osob ve formě tlumící medikace. Zaměstnanec č. 10 popsal situaci, kdy byl napaden klientem, který ho uhodil pěstí. Tomuto uživateli byla naordinována tlumící medikace Tiapridal pro případ neklidu. Zaměstnanec č. 9 rovněž popsal situaci, kdy byl klient agresivní. Jednalo se o uživatele, který do služby nastoupil předchozí den. Po telefonické konzultaci s nasmlouvanou obvodní praktickou lékařkou byla uživateli podána tlumící medikace Tiapridal. Rovněž „KNIHA HLÁŠENÍ“ obsahuje četné záznamy o agresivitě uživatelů a následné aplikaci tlumící medikace. Záznamy se týkají např. uživatelů č. 2 a 3. Jejich osobní dokumentace neobsahuje záznamy o tom, jak je s agresivitou a neklidem uživatele ze strany poskytovatele pracováno, a jaká opatření kromě tlumící medikace byla ze strany poskytovatele použita. Aplikace tlumící medikace pouze na základě telefonické konzultace s lékařem a bez jeho přítomnosti je v přímém rozporu s ustanovením § 89 odst. 3 ZSS. S ohledem na to, že poskytovatel nevede evidenci případů použití opatření omezující pohyb osob dle § 89 odst. 6 ZSS, neprokázal, že užití tlumící medikace předcházelo neúspěšné použití jiných opatření pro zabránění jednání osoby, které ohrožuje její zdraví nebo život nebo zdraví a život jiných fyzických osob v souladu s § 89 odst. 2 ZSS.</p>	

Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 9 a 10 Osobní dokumentace uživatele č. 2 a 3</p> <p>Dokumenty: „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015 „KNIHA HLÁŠENÍ“</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 89 odst. 1, 2, 3 a 6.</p> <p>Poskytovatel používá opatření omezující pohyb osob v rozporu se ZSS.</p> <p>Poskytovatel neprokázal, že užití tlumící medikace u uživatelů předcházelo neúspěšné použití jiných opatření pro zabránění jednání osoby, které ohrožuje její zdraví nebo život nebo zdraví a život jiných fyzických osob v souladu se ZSS.</p> <p>Poskytovatel aplikuje tlumící medikaci bez přítomnosti a ordinace přivolaného lékaře, tedy v rozporu s ustanovením § 89 odst. 3 ZSS.</p> <p>Poskytovatel nevede evidenci případů použití opatření omezující pohyb osob.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 89 odst. 1, 2, 3 a 6.</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Používat opatření omezující pohyb osob, jimž je sociální služba poskytována v případech přímého ohrožení zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za podmínek stanovených ZSS.</p> <p>Používat opatření omezující pohyb osob pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob a dále za podmínek stanovených v § 89 ZSS.</p> <p>Tlumící medikaci aplikovat pouze v souladu s § 89 odst. 3 ZSS na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti.</p> <p>Vést evidenci případů použití opatření omezující pohyb osob dle § 89 odst. 6 ZSS v rozsahu stanoveném ZSS.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p> <p>19. 8. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Nouzové a havarijní situace - Kritéria 14a), 14b), 14c) SQSS	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	<p>14a) Poskytovatel má pro oblast nouzových a havarijních situací zpracován dokument s názvem „<i>Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE</i>“, který byl předložen ve verzi bez datace. V citovaném dokumentu jsou popsány krizové stavy, havarijní stavy a mimořádné situace. Stanovený postup při jejich řešení je obecný. Např. „... v případě požáru volá přítomný zaměstnanec ihned telefonní číslo 150 nebo 112 a vyhlásí požární poplach pro ostatní zaměstnance. Poplach se vyhláší zvoláním "Hoří". Neprodleně provede zásah hasicím přístrojem, snaží se minimalizovat vzniklé škody.“</p> <p>Poskytovatel v předložených dokumentech nezohledňuje počet zaměstnanců (na denní směně je jedna pečovatelka v přízemí a tři na poschodí, na noční směně jsou celkem dvě), ani rozdělení jejich rolí. Stanovený postup neobsahuje zmínku o uživatelích služby, ani o případné evakuaci. Únikové východy jsou uzamčené, klíče k nim nejsou k dispozici u dveří či ve skříňce na klíč. Uživatelé nemají možnost se dostat ven. Venkovní brána je zavřená, závora spuštěná, pomoc se tak v případě nouze do prostor nedostane bezprostředně. Výtah, který je uživatelům k dispozici, není evakuační, je prostorově nevyhovující. Předložený postup nezohledňuje tyto skutečnosti.</p> <p>14b) Rozhovory se zaměstnanci a uživateli nepotvrdily, že jsou seznámeni s postupem při řešení nouzových a havarijních situací, prokazatelně nejsou seznámeni s obsahem dokumentu „<i>Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE</i>“. Tato skutečnost je popsána v „<i>Záznamu o zjištění</i>“, ze dne 25. 6. 2015.</p> <p>Zaměstnanci v rozhovorech k oblasti nouzových a havarijních situací uvedli: Zaměstnanec č. 5: „<i>Postupy asi bude mít paní ředitelka v nějaké složce.</i>“ Zaměstnanec č. 9: „<i>Postup při požáru znám, bavili jsme se o tom. Problém by byla vstupní brána, která je v noci zavřena.</i>“ Zaměstnanec č. 8: „<i>Měli jsme školení BOZP a při požáru bychom volali hasiče a snažili se dostat</i></p>	

uživatele ven. Mně vstupní brána problém nedělá. Neumím jí zavřít, tak jí mám celou noc otevřenou.“
Zaměstnanec č. 3: *„V případě havárie či mimořádné události ve službě – máme správce budovy, dáme mu vědět.“*

Zaměstnanec č. 10: *„Měli jsme školení BOZP, v případě požáru bych volala hasiče“ ... „Na noční směně jsem dostala od klienta pěstí“.* Záznam o této události v jeho osobní dokumentaci není. Tato událost se nijak nepromítla do vnitřních pravidel služby.

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Nevím, co bych dělal, kdyby začlo hořet, nikdo mi nic neřekl, asi by mě vyhodili z okna. V LDN měli hlásiče kouře u stropu“.*

14c)

Poskytovatel má vypracovaný dokument s názvem *„Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE“*, ve kterém je uvedeno, že *„poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.“* Poskytovatel ale ve skutečnosti dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací nevede.

V citovaném dokumentu je jako mimořádní situace uvedeno i napadení zaměstnance uživatelem. Ze zápisu v *„KNIZE HLÁŠENÍ“* a z rozhovoru se zaměstnancem č. 9 je zřejmé, že k takové situaci došlo, ale je o tom jenom zmínka bez řešení a následného postupu.

V předloženém dokumentu *„KNIHA HLÁŠENÍ“* je informace o nočním příjezdu lékaře k uživateli. Ten se nemohl dostat do zařízení přes zavřenou bránu a pak ani dostat uživatele do sanitky. Musel si přivolat na pomoc hasiče.

Poskytovatelem byla předložena k nahlédnutí *„Kniha úrazů a poranění“*, užívána od 1. 9. 2014, vedena pro případ evidence úrazů zaměstnanců. Obsahuje jeden záznam o úrazu zaměstnance, ze dne 2. 1. 2015: *„Při opakovaném zvedání klienta ze země ostrá bolest v rameni.“* Do knihy vložen *„Přehled všech pracovních úrazů“*, *„Pracovní neschopnost od 6. 1. 2015.“* Ke dni 24. 6. 2015 nebyl v této knize záznam o ukončení zaznamenané PN.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: *„Na noční směně jsem dostala od klienta pěstí“.* Záznam o této události v osobní dokumentaci uživatele není. Tato událost se nijak nepromítla do vnitřních pravidel služby.

Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 8, 9, 10. Rozhovory s respondentem č. 3</p> <p>Dokumenty: „Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE“, bez datace „Výtah z Knihy hlášení září 2014 až květen 2015“ „Kniha úrazů a poranění“ „Záznam o zjištění“, ze dne 25. 6. 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	---	---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 14a), 14b), 14c).</p> <p>Poskytovatel má vypracován dokument s názvem „Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE“. V dokumentu jsou popsány krizové stavy, havarijní stavy a mimořádné situace. Stanovený postup pro jejich řešení je obecný.</p> <p>Poskytovatel nebere při řešení v potaz počet zaměstnanců a rozdělení jejich rolí. Stanovený postup neobsahuje zmínku o uživatelích služby, ani o případné evakuaci. Únikové východy jsou uzamčené, klíče k nim nejsou k dispozici u dveří či ve skřínce na klíč. Uživatelé nemají možnost se dostat ven. Venkovní brána je zavřená, závora spuštěná, pomoc se tak v případě nouze do prostor nedostane bezprostředně. Výtah, který je uživatelům k dispozici, není evakuační, je prostorově nevyhovující. Předložený postup nezohledňuje tyto skutečnosti. Poskytovatel má písemně definovány některé nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Praktické postupy při jejich řešení chybí.</p> <p>Poskytovatel prokazatelně neseznámil zaměstnance ani osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích. Nejsou vytvořeny podmínky, aby osoby byly schopny případné postupy použít.</p> <p>Poskytovatel nevede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>14a) 1 bod 14b) 0 bodů 14c) 0 bodů</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Definovat nouzové a havarijní situace, které mohou	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 9. 2015</p>

	nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a stanovit postupy při jejich řešení.	
	Seznámit prokazatelně zaměstnance a uživatele služby s postupem při nouzových a mimořádných situacích. Vytvářet podmínky pro použití postupů (např. dát osobám k dispozici klíč od únikového východu).	30. 9. 2015
	Vést dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	30. 9. 2015

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), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a § 77, § 89 odst. 1, 2, 3 a 6.
Seznam splněných povinností: § 88 písm. e), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2.
Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. f), § 73 a § 77, § 89 odst. 1, 2, 3 a 6.
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: 4b).
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1b), 13a).
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 1a), 3a), 3b), 1d), 2a), 2b), 7b), 4c), 5c), 8c), 9a), 14a).
Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 15a), 1c), 5b), 8a), 8b), 14b), 14c).

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 inspekcí poskytování sociálních služeb, adresované MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy, k rukám vedoucích inspekčního týmu, Mgr. Ľubici Švecové, a to ve lhůtě do 85 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

V Praze dne.....

.....
Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu podpis

.....
Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu podpis

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

.....
Mgr. Marek Sušinka - člen inspekčního týmu podpis

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

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 odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV
Výtisk č. 2 pro CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. ú., se sídlem Wagnerovo nám. 1541, Beroun – Město, 266 01 Beroun 1, IČ 03187276

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele

	Přehledy ¹	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury	Přehled klientů k datu 22. 6. 2015	---	x
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury	Seznam zaměstnanců Centrum Na Verandě Beroun, z.ú., bez datace	---	x
	Seznam zaměstnanců Centrum Na Verandě Beroun, z.ú., bez datace	---	x
Organizační struktura	Organizační struktura, bez datace	---	x
Seznam vnitřních pravidel organizace	Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb, bez datace	---	x
Seznam pracovních postupů	---	---	---
Domácí řád	Domovní řád/ Domácí řád, bez datace	---	x
Provozní řád	Provozní řád Centrum Na Verandě Beroun, z.ú., ze dne 11. 3. 2015	---	x
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	Viz Soupis kopií písemností a dokumentů, převzatých během místního šetření v rámci inspekce poskytování sociálních služeb dne 25. 6. 2015, evidence číslo inspekce: 2015/3584-223	---	x
Další	Záznam o zjištění, ze dne 25. 6. 2015		x
	Kopie faktur za měsíce září, říjen, listopad, prosinec 2014 a leden, únor, březen, duben, květen, červen 2015 respondenta č. 2 a kopie faktur za měsíce říjen, listopad, prosinec 2014 a leden, únor, březen, duben, květen, červen 2015 respondenta č. 4 Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby	---	Zasláno dodatečně prostřednictvím DS ---

¹ Uvede se přesný název dokumentu a datum jeho platnosti.

Tabulka č. 2: Dokumenty vztahující se k povinnostem poskytovatele podle § 88 a 89 zákona ZSS

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
§ 88	Povinnosti	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku		
písm. a)		Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě, bez datace Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, bez datace Webové stránky poskytovatele: www.domovnaverande.cz Informační leták – velký a malý: DOMOV PRO SENIORY NA VERANDĚ	---	x x --- x
písm. b)		Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, bez datace Formulář VSTUPNÍ DOTAZNÍK, bez datace – vzor ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, bez datace INFORMACE O FAKULTATIVNÍCH SLUŽBÁCH, ze dne 17. 6. 2015 Smlouva o poskytnutí sociální služby Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú. Příloha č. 1 Vstupní dotazník	---	x x x x x x
písm. c)		Standard č. 2 Ochrana práv osob Domov pro seniory, bez datace Domovní řád/ Domácí řád, bez datace Návštěvní řád, účinnost dne 1. 9. 2014 Etický kodex, bez datace Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb, bez datace	---	x x x x x
písm. d)		VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování		

	sociálních služeb, bez datace		X
	PROVOZNÍ ŘÁD CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, ze dne 11. 3. 2015		X
	Domovní řád/Domáci řád, bez datace		X
	NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD, účinný od 1. 9. 2014		X
	Etický kodex, bez datace		X
	Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, bez datace		X
	Standard č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB, bez datace		X
	Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, bez datace		X
	Standard 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		X
	Standard 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace	---	X
	Standard 6 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		X
	Standard 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		X
	Standard 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE, bez datace		X
	Standard 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY,		X
	Standard 10 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, bez datace		X
	Standard 11 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		X
	Standard 12 INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, bez datace		X
	Standard 13 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, bez datace		X
	Standard 14 NOUZOVÉ A HAVARJNÍ SITUACE, bez datace		X

		Standard 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		x
		Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů, bez datace		x
		„Postup při úmrtí klienta“, bez datace		x
písm. e)		Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace		x
		VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, Domov pro seniory, ze dne 23. 2. 2015	---	x
		VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb, bez datace		x
		NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD, Domov pro seniory		x
písm. f)		Formuláře Individuální plány uživatelů		x
		Klíčový pracovník, seznam bez datace		
		Standard 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace	---	x
				x
písm. g)		Záznam o zjištění, ze dne 25. 6. 2015	---	x
písm. i) ²		Smlouva o poskytnutí sociální služby		x
		Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú	---	x
písm. j)	---	---	---	---
písm. k)		Nebylo předmětem inspekce.		
§ 89	Opatření omezující pohyb osob			
odst. 1		Nepředloženo.	---	---
odst. 2		Nepředloženo.	---	---
odst. 3		Nepředloženo.	---	---
odst. 4		Nepředloženo.	---	---
odst. 5		Nepředloženo.	---	---
odst. 6		Nepředloženo.	---	---

² Při plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) je předmětem inspekce také 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 - 77.

Tabulka č. 3: Dokumenty vztahující se ke standardům kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN-DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování	Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, bez datace Webové stránky poskytovatele: www.domovnaverande.cz Informační leták – velký a malý: DOMOV PRO SENIORY NA VERANDĚ VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb, bez datace PROVOZNÍ ŘÁD CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú., ze dne 11. 3. 2015 Domovní řád/ Domácí řád, bez datace Návštěvní řád, účinnost dne 1. 9. 2014	---	X X X X X
2	Ochrana práv	Standard č. 2 Ochrana práv osob Domov pro seniory, bez datace Domovní řád/ Domácí řád, bez datace Návštěvní řád, účinnost dne 1. 9. 2014 Etický kodex, bez datace Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb, bez datace	---	X X X X
3	Jednání se zájemcem	Standard 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, bez datace Složka „ZÁJEMCI“ – předložena k nahlédnutí s vyplněnými formuláři „Jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ, z.ú.“ Vstupní dotazník, vzor, bez datace Informace o fakultativních službách, ze dne 17. 6. 2015 ÚHRADA SLUŽEB CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, bez datace	---	X X X X

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
4	Smlouva o poskytování	Smlouva o poskytnutí sociální služby „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú.“ Doprovody klientů k lékařům, evidence kontrol u lékařů – specialistů, bez datace	---	x x x
5	Individuální plánování	Standard 5 Individuální plánování v průběhu sociální služby, bez datace Formuláře Individuální plány uživatelů Klíčový pracovník, seznam bez datace	---	x x x
6	Dokumentace poskytování	Nebylo předmětem inspekce.		
7	Stížnosti	Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, bez datace Vyřizování stížností Domov pro seniory, ze dne 23. 2. 2015 VNITŘNÍ PRAVIDLA pro poskytování sociálních služeb, bez datace NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD, Domov pro seniory, účinnost dne 1. 9. 2014	---	x x x x
8	Návaznost na služby a zdroje	Standard 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje	---	x
9		Standard 9 PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ	---	x

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
	Personální a organizační zajištění	ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY, bez datace ČERVEN, dva rozpisy směn zaměstnanců SEZNAMY ZAMĚSTNANCŮ CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z. .ú., dva seznamy bez datace		x x
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	Nebylo předmětem inspekce.		
11	Místní a časová dostupnost	Nebylo předmětem inspekce.		
12	Informovanost o službě	Nebylo předmětem inspekce.		
13	Prostředí a podmínky	Standard 13 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, bez datace	---	x
14	Nouzové a havarijní situace	Standard 14 Nouzové a havarijní situace, bez datace	---	x
15	Zvyšování kvality služby	Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby, bez datace	---	x
		Výroční zpráva CENTRUM NA VERANDĚ BEROUN, z.ú., ze dne 2. 3. 2015		x

Tabulka č. 4: Seznam předložené osobní dokumentace klientů

Respondent/klient číslo:	Předaná osobní dokumentace
R1	Smlouva o poskytnutí sociální služby Příloha č. 1 – Vstupní dotazník Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb Žádost o poskytování sociální služby Domov pro seniory Vstupní informace o klientovi List klienta Předání informací o plánovaném příjmu klienta Informovaný souhlas – Upozornění na rizika vycházek mimo domov Složka komunikace s ÚPČR KP Praha
R2	Smlouva o poskytování sociální služby v domově pro seniory Centrum Na Verandě Příloha č. 1 Vstupní dotazník Příloha č. 2 – Ceník za pobytové služby, stravu a fakultativní činnosti Žádost o poskytování sociální služby „domov pro seniory“ Jednání se zájemcem List klienta Potvrzení o odebrání šetřící stravy uživatelem Informovaný souhlas – Upozornění na rizika vycházek mimo domov Generální plná moc Potvrzení o dopravě uživatele k lékaři rodinou Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami
R3	Smlouva o poskytnutí sociální služby Příloha č. 1 - Dotazník Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů Žádost o poskytování sociální služby Domov pro seniory Prohlášení „Beru na vědomí, že můj otec bude užívat výhradně medikace konzultovanou s ošetřujícím lékařem MUDr. Terezou Hamouzovou, popř. odborným lékařem.“ Informovaný souhlas – Upozornění na rizika vycházek mimo domov Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami
R4	Smlouva o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Centrum Na Verandě Beroun, z. ú. Příloha č. 1 - Vstupní dotazník Příloha č. 2 – Ceník za pobytové služby, stravu a fakultativní činnosti Žádost o poskytování sociální služby „domov pro seniory“ Jednání se zájemcem List klienta Formulář a dotazník spokojenosti Poukaz na léčebnou a ortopedickou pomůcku Informovaný souhlas – Upozornění na rizika vycházek mimo domov Zápis z telefonické komunikace s VZP Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami a OSSZ Beroun
R5	Smlouva o poskytnutí sociální služby Příloha č. 1 -Vstupní dotazník Příloha č. 2 – Ceník poskytovaných služeb

	<p>Žádost o poskytování sociální služby „domov pro seniory“ Potvrzení o přijetí do dvouúžkového pokoje Vstupní informace o klientovi List klienta Informovaný souhlas – Upozornění na rizika vycházek mimo domov Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami Složka faktur</p>
U1	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby Příloha č. 1 Vstupní dotazník Žádost o poskytování sociální služby Domov pro seniory Předání informací o plánovaném příjmu klienta Dohoda o spoluúčasti na náhradě nákladů Poučení (klient bere na vědomí, že zařízení není odpovědno za osobní věci, které ponechává na pokoji v případě, že se pohybuje mimo domov (pobyt v nemocnici, pobytu rodiny) Prohlášení „Beru na vědomí, že moje matka bude užívat výhradně medikace konzultovanou s ošetřujícím lékařem MUDr. Terezou Hamouzovou, popř. odborným lékařem.“</p>
U2	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby Příloha č. 1 – Vstupní dotazník Informace o doplňkových službách Žádost o poskytování sociální služby Domov pro seniory Dotazník k žádosti Vstupní informace o klientovi E-mailová komunikace Předání informací o plánovaném příjmu klienta Záznam o agresivním jednání uživatele Formulář a dotazník spokojenosti Převzetí informace o úmrtí uživatele Předávací protokol Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami</p>
U3	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby Dodatek ke smlouvě Příloha č. 1 – Vstupní dotazník Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů Kopie občanského průkazu plátce Vstupní informace o klientovi Žádost o poskytování sociální služby Domov pro seniory Dotazník k žádosti Nevyplněné Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele Prohlášení „Beru na vědomí, že moje matka bude užívat výhradně medikace konzultovanou s ošetřujícím lékařem MUDr. Terezou Hamouzovou, popř. odborným lékařem.“ Složka komunikace s ÚPČR KP v Příbrami</p>