



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2015/0963, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

*Bc. Jana Kučerová* - vedoucí inspekčního týmu,

*Mgr. Lúbrica Švecová* – členka inspekčního týmu,

*Mgr. Eva Fremuthová, MBA* – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (přizvána v zájmu odborného posouzení věci),

**u kontrolované osoby: ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb**, se sídlem Všestudy 23, Veltrusy, IČ 71209212

inspekci poskytování sociálních služeb v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Místo provedení inspekce:** Červený Mlýn Všestudy, Všestudy 23, 277 46 Veltrusy, ve službě domovy pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 6341305.

**Kontrolované období:** 1. 1. 2014 – 20. 11. 2015

### **Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:**

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

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 18. 11. 2015 úkonem: Předložením Pověření č. 2015/0963 povinné osobě – paní Markétě Roubové (zástupkyni ředitele) a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo posouzení kontrolovanou osobou dodatečně zaslanych podkladů, a to dne 21. 12. 2015.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 18. 11. 2015 až 20. 11. 2015.

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě  - <b>§ 88 písm. a) ZSS</b> - <b>Kritérium 1a), 15a) SQSS</b>	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<b>§ 88 písm. a)</b> Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 6 a 7 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačním letáku a na své webové stránce <a href="http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz">www.cervenymlyn-vsestudy.cz</a> . Obsah letáku je strukturován, plně zaměřen na informace o druhu, místě, okruhu osob, jimž je služba poskytována, o její kapacitě a způsobu poskytování služby, obsahuje odkaz na webové stránky <a href="http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz">www.cervenymlyn-vsestudy.cz</a> , jeho součástí jsou: adresa zařízení, telefonní spojení na jednotlivé zaměstnance, a to včetně jejich jmen a pracovních pozic, e-mailová adresa. Neobsahuje přesné informace o věkové struktuře okruhu osob, kterým je služba poskytována, vymezuje ji jako „osoby od 50 let věku“, což není plně v souladu s platným „Rozhodnutím KÚ SK“ ze dne 13. 10. 2014. Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, nebyl předložen v alternativní formě. Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že při jednání se zájemcem, který má komunikační obtíže, případně se nemůže osobně dostavit do zařízení, je pro jeho lepší představu k dispozici „Prezentace Fotografie Všestudy“. Dle sdělení zaměstnance č. 6 je v zařízení periodicky, vždy jednou ročně, pořádán tzv. Den pro rodinu, během kterého mají možnost se setkat všichni známí, rodina, partnerské organizace Domova.  Webová stránka <a href="http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz">www.cervenymlyn-vsestudy.cz</a> není plně aktualizována, je strukturována do jednotlivých odkazů: „Úvod, Historie, Sponzoři, Fotogalerie, Kontakty, Poskytované služby, Cíle a poslání, Cílová skupina, Žádost o poskytnutí služby, Podmínky přijetí, Fórum, Projekty, Naše akce“, dále obsahuje odkaz na „Všestudský Facebook“, je dostupná v anglické jazykové verzi. Součástí odkazu „Cílová skupina“ je vymezení věkové	

kategorie klientů: „60 let a výše“.  
Webová stránka neobsahuje znění tzv. Veřejného závazku, jak uvedl v rozhovoru zaměstnanec č. 6, tento není poskytovatelem formulován.

Popsaný způsob prezentace informací o službě není plně přizpůsoben osobám se zdravotním postižením a osobám ve věkové kategorii senioři. Informační zdroje nejsou zpracovány dostatečně s ohledem na vymezenou cílovou skupinu, nejsou zpracovány v alternativní verzi, tedy např. přizpůsobeny slabozrakým či webová stránka neslyšícím osobám.

**1a)**

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“ obsahuje základní údaje o sociální službě, je rozdělen do částí: „*POSLÁNÍ, CÍLE, DOSAŽENÍ CÍLŮ CHCEME DOSÁHNOUT PROSTŘEDNICTVÍM, DLOUHODOBÉ CÍLE, ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY, CÍLOVÁ SKUPINA, VĚKOVÁ KATEGORIE KLIENTŮ.*“

Poslání sociální služby je v citovaném dokumentu definováno:

*„Posláním domova pro seniory ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb, je poskytovat pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž sociální situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu se zněním pozdějších vyhlášek).*

*Domov pro seniory ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY usiluje prostřednictvím nabízených služeb poskytovat klientům kvalitní a stálý domov.*

*Sociální a ošetrovatelské služby jsou poskytovány s cílem o zachování důstojnosti, maximální soběstačnosti a přirozených vazeb. Respektují vlastní vůli, individualitu každého klienta, společenské návyky a podporu při sociálním začleňování.“*

Poskytovatel v době místního šetření zveřejňoval toto znění svého poslání v informačním letáku a zestručněné rovněž na webové stránce služby.

Na cíle, formulované v dokumentu „Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“ ve znění:

- *„Zajistit podmínky k naplňování individuálních potřeb klientů*
- *Nabídnout klientům podporu vedoucí k udržení aktivního života a k prodloužení jejich soběstačnosti*

- *Snaha o vytvoření rodinného prostředí, ve kterém se klienti budou cítit bezpečně*
- *Snaha o zavedení nové formy terapie (př. canisterapie)*
- *Pomáhat klientům uspokojit jejich osobní potřeby, zajistit důstojné prožívání života a spokojený život v domově*
- *Pomáhat udržet sociální vztahy mezi klientem, rodinou a přáteli*
- *Podporovat klienty, aby mohli přiměřeně ke svému věku a zdravotnímu stavu vést svůj život co nejvíce podobný životu, který vedli ve svém přirozeném prostředí, umožnit důstojné dožití života“*

navazuje výčet aktivit, dopomáhajících k jejich dosažení (např. zajištění kvalitní sociální a ošetrovatelské péče, motivování klientů k vedení aktivního života v domově, účasti na soutěžích, spolupráce s rodinou klienta při individuálním plánování sociální služby, atd.) a definice cílů dlouhodobých:

- *„Pomoc a podpora klientů v zachování jejich soběstačnosti v běžném způsobu života, které vychází z individuálních cílů a potřeb*
- *Uvedený dlouhodobý cíl chceme naplňovat prostřednictvím: - kvalitní a profesionální péči o klienty poskytovanou kvalifikovanými zaměstnanci - podporou důstojného a plnohodnotného života ve stáří - respektování každého klienta jako jedinečné osobnosti*
- *Udržet kvalitu poskytovaných služeb*
- *Zlepšení týmové spolupráce, prosazování změny v myšlení a chování zaměstnanců schůzkami a poradami, zajištění supervize*
- *Umožnění dalšího vzdělávání všem skupinám zaměstnanců*
- *Zajištění podmínek pro odpovídající důstojný a efektivní provoz domova s ohledem na potřeby klientů*
- *Vytváření individuálních podmínek pro aktivní život klientů, jejichž zdravotní stav dovoluje starat se o některé své běžné životní potřeby (př. pořádek na pokoji, péče o lůžko, zalévání květin, drobné nákupy)*
- *Zaměstnanci se ke všem klientům chovají s respektem a úctou, snaží se respektovat jejich individualitu – viz etický kodex*

*zaměstnanců domova ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY (příloha Standardu č. 2)*

- *Vybudování venkovního sportovního centra pro klienty*
- *Vybudování okrasné zahrady, kde by klienti mohli trávit svůj volný čas“.*

Na webové stránce poskytovatele je zveřejněna stručná verze krátkodobých cílů.

K přehodnocování cílů podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 15a).

Zaměstnanci č. 4, 7, 8 a 13 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. 4, 7, 8 a 13 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: *„Individuální přístup ke klientům, podporu uživatelů, zohledňování jejich potřeb, respekt k přání klienta.“*

Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentech *„Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“*, *„ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb“*, souhrnně obsažené na webové stránce [www.cervenymlyn-vsestudy.cz](http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz) a v *„Informačním letáku“*, jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“). Pozorováním, rozhovory s respondenty a se zaměstnanci, bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci např. u kritérií 1b), 1d), 2a), 2b), 5b), 5c) a 13a).

Okruh osob, kterým je služba určena, není poskytovatelem v dostupných zdrojích definován jednotně, a to z hlediska jeho věkové struktury.

V dokumentu *„Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“* a v *„Informačním letáku“* je cílová skupina vymezena jako *„osoby od 50 let věku“*. Webová stránka [www.cervenymlyn-vsestudy.cz](http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz) obsahuje vymezení věkové kategorie klientů: *„60 let a výše“*, což je v souladu s *„Rozhodnutím KÚ SK“* ze dne 13. 10. 2014.

V praxi služby jsou mezi uživateli osoby, které nespádají do cílové skupiny klientů kontrolované

sociální služby dle platného „Rozhodnutí KÚ SK“, a to z důvodu nižšího věku a nepříznivé sociální situace, k jejímž řešení není určena sociální služba domovy pro seniory.

Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl: „Cílová skupina před mým nástupem byla nastavena špatně. Proběhl audit, byla přenastavena – snížena na 50+. Nyní je opět zvýšena. Pro nové klienty platí cílová skupina 60+. Nevím o nesouladu ve vnitřním SQ 1 a údajích v Registru. Aktuálně máme dva klienty, kteří jsou pod 60 let.“

Poskytovatelem písemně definované a zveřejněné poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba určena. V praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje.

Zveřejňované informace o okruhu osob, kterým je služba poskytována, nejsou ve vzájemném souladu. Kontrolovaná sociální služba je v praxi poskytována i osobám, které nespádají do cílové skupiny sociální služby domovy pro seniory.

#### **15a)**

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 15, Zvyšování kvality služby“, stanovuje některá pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál přímo nespécifikuje jednotlivé hodnotící aktivity poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění. Termíny plnění případných jednotlivých hodnotících aktivit jsou obecné (1 x ročně, 1 x za tři měsíce, podle potřeby atd.), stejně tak označení osob, odpovědných za jejich realizaci. Dokument nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby.

Místní šetření, rozhovory s respondenty a se zaměstnanci nepotvrdily využívání přílohy dokumentu, nazvané „Dotazník spokojenosti klientů ČM Všechny s poskytovanou sociální službou“ v praxi.

Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu „Standard č. 15, ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ patrné.

Z předložených pravidel není zřejmé, jaké podmínky musí být splněny, aby bylo možno konstatovat, že je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl, že poskytovatel má zpracován, ale doposud v praxi nevyužil nový formulář dotazníku, zjišťujícího 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, 4 a 7.

Statutární orgán poskytovatele dále upřesnil: *„Dotazníkové šetření spokojenosti v roce 2014 neproběhlo, na spokojenost se doptáváme průběžně osobně. Jsme v kontaktu s rodinami klientů. Podněty je možno dát na web, do schránky, případně osobně – klienti i rodiny.“*

Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách nejsou poskytovatelem vedeny, jedná se o neformální výstupy.

Ředitel zařízení v rozhovoru sdělil: *„Letos jsme se ptali klientů na spokojenost s podávanou stravou, dotazník je již vyhodnocen.“* Poskytovatelem byl předložen dokument *„DOTAZNÍK PRO KLIENTY ČM VŠESTUDY – PRŮZKUM STRAVOVÁNÍ, VÝSLEDKY PRŮZKUMU STRAVOVÁNÍ“*, bez datace.

Předložené zápisy z porad ze dne 30. 3. 2015, 23. 4. 2015, 29. 6. 2015, 1. 9. 2015, 7. 9. 2015 a 22. 10. 2015 obsahují dílčí výstupy směřující ke zvyšování kvality sociální služby a rovněž záznamy o řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd.

Dle sdělení zaměstnance č. 6: *„Celková porada všech zaměstnanců (celopodniková) probíhá 1-2x do roka. 1x za 14 dní je porada vedení a vedoucích úseků.“*

V dokumentu *„Standard č. 15, Zvyšování kvality sociální služby“* není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob přehodnocování kvality práce zaměstnanců ze strany nadřízeného, či interval kontrol podřízených.

K otázce systému kontrol zaměstnanec č. 6 uvedl: *„Plán kontroly a vyhodnocování způsobu efektivity poskytování služby nemáme.“... „Kontrola práce úklidu probíhá namátkově, s bílou rukavicí, jdeme*

	<p><i>i do lednice – za účasti klienta.“ Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru upřesnil: „Kontroly zaměstnanců provádíme namátkově, nemáme jejich plán, písemné výstupy z nich nepožujeme, ani záznam. Výstupem je odstranění nedostatku - hned.“... „Na úklid máme tři pracovníce, ty se kontrolují vzájemně: 1x týdně si vzájemně projdou své úseky.“... „Po povodni došlo k několika kontrolám kvality úklidu ve složení já – pan ředitel – vrchní sestra, kdy při zjištění nedostatku byl tento zaznamenán, a bylo uloženo jeho odstranění. Uživatelé nikdy neprotestovali, mohli okomentovat, případně vyčkali, až odejdeme. Pokud by klient tuto kontrolu na svém pokoji odmítnul, nevstoupíme. První jsme zjišťovali jeho souhlas.“</i></p> <p>Součástí „Zprávy o činnosti a Zprávy o hospodaření příspěvkové organizace ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb k 31. 12. 2014“ je celkové zhodnocení aktivit poskytovatele, a to např. v oblastech vzdělávání zaměstnanců, kontrolní činnosti, pořádaných akcí. Jednou z jejích podkapitol je rovněž hodnocení „Plnění opatření z minulé zprávy“ či „Návrh na opatření ke zkvalitnění činnosti“.</p> <p>V citovaném dokumentu není přímo obsaženo, zda a jak dochází k průběžné kontrole a vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých klientů.</p> <p>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a hodnocení sociální služby domovy pro seniory.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 4, 6, 7, 8, 13  Rozhovory s respondenty č. 1 - 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6  Osobní dokumentace klienta č. 1</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“, platnost a účinnost od 1. 8. 2015  „ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb“, ze dne 20. 10. 2013  „Standard č. 15, Zvyšování kvality služby“, platnost a účinnost od 1. 10. 2015  „DOTAZNÍK PRO KLIENTY ČM VŠESTUDY –</p>	



	<p><i>PRŮZKUM STRAVOVÁNÍ, VÝSLEDKY PRŮZKUMU STRAVOVÁNÍ</i>“, bez datace  <i>„Dotazník pro klienty ČM VšeStudy“</i>“, bez datace  <i>„Informační leták“</i> – originál, bez datace  <i>„Zápisy z porady PO ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY“</i>, poskytovatel sociálních služeb ze dne 30. 3. 2015, 23. 4. 2015, 29. 6. 2015, 1. 9. 2015, 7. 9. 2015 a 22. 10. 2015  <i>„Zpráva o činnosti a Zpráva o hospodaření příspěvkové organizace ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb k 31. 12. 2014“</i>, ze dne 17. 2. 2015</p> <p>Pozorování  <i>„Rozhodnutí KÚ SK“</i>, ze dne 13. 10. 2014  Obsah webové stránky: <a href="http://www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz">www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz</a></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. a):  Poskytovatel nezajišťuje jednotně dostupnost informací o okruhu osob, kterým poskytuje sociální službu. Způsob zveřejňování informací není srozumitelný všem osobám.	Splněné: ---  Nesplněné: § 88 písm. a)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).  Zveřejňované informace o okruh osob, kterým je služba poskytována, nejsou ve vzájemném souladu z hlediska určení věkové kategorie. Mezi uživateli služby jsou klienti, kteří nespádají do okruhu osob, jimž je určena sociální služba domovy pro seniory.  Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech.  Ze strany poskytovatele nedochází k systematickému průběžnému vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých klientů.	Bodové hodnocení kritérií:  1a) 1 bod 15a) 1 bod

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	Zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě způsobem srozumitelným pro všechny osoby.	8. 4. 2016
	Sjednotit zveřejňované informace o okruh osob, kterým je služba poskytována, a to v souladu s „Rozhodnutím KÚ SK“.	8. 4. 2016
	Službu domovy pro seniory poskytovat v návaznosti na nepříznivou sociální situaci osoby.	16. 2. 2016
	Postupovat v praxi podle zásad poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány ve vnitřních dokumentech poskytovatele.	16. 2. 2016
	Průběžně kontrolovat a hodnotit zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.	16. 2. 2016

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. b) ZSS</li> <li>- Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. b)</b>          Poskytovatel informuje zájemce o sociální službu na webových stránkách <a href="http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz">www.cervenymlyn-vsestudy.cz</a>. Informace jsou obsaženy v záložkách: „Poskytované služby“, kde je uveden počet a druh pokojů, jejich vybavení a úhrada za ubytování v jednotlivých druzích pokojů v souladu s předloženým dokumentem „příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STRAVU A POBYT“. Dále je zde popsáno stravování, zde je uveden výčet jídel, druhy diet, možnost výběru oběda ze dvou jídel, dny, ve kterých je podávána studená večeře, zajištění pitného režimu, úhrada za stravování včetně způsobu vrácení peněz za odhlášenou stravu. Dále jsou v této části vyjmenovány základní činnosti služby domovy pro seniory dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Záložky „Naše cíle a poslání“, „Cílová skupina“ viz Popis zjištěného stavu věci č. 1.</p> <p>Záložka „Žádost o poskytnutí služby“ obsahuje informace o uzavření smlouvy a jejích náležitostech. Dále je zde uvedeno kdy může poskytovatel odmítnout uzavření smlouvy, způsob podání žádosti o poskytnutí služby, způsob a termín vyrozumění žadatele a důvody k vyřazení zájemce o službu z evidence. Ke stažení jsou zde k dispozici dokumenty: „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele“, „Žádost o poskytnutí služby“, „Dotazník k žádosti“, „Lékařský dotazník“.</p> <p>V záložce „Podmínky pro přijetí“ je stanoveno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Zájemce spadá do cílové skupiny</li> <li>• Zájemce má sníženou soběstačnost, zejména z důvodu věku a jeho situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“</li> </ul> <p>Dále jsou zde vyjmenovány zdravotní stavy vylučující poskytnutí sociální služby a ukončení poskytování služeb ze strany klienta a poskytovatele.</p> <p>Informace o službě jsou zveřejněny v „Registru poskytovatelů sociálních služeb“.</p> <p>Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl: „ Letáky se snažíme distribuovat do nemocnic, LDN, místní samosprávě. Informujeme také 1x ročně na radnici</p>	

v Mělníku v rámci veletrhu poskytovatelů .... Jednou ročně v Domově probíhá Den pro rodinu, sejdou se všichni známí, rodina, partnerské organizace.“

Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovoru uvedli: „Informace o službě podává sociální pracovnice, vrchní sestra nebo ředitel, většinou rodinám.“ Dále zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl: „Jednání se zájemcem vede sociální pracovnice, na sociální šetření jezdí sociální pracovnice a vrchní sestra nebo zástupkyně vrchní sestry, po oslovení žadatelem (většinou to bývají rodiny). Většinou nás kontaktují telefonicky, e-mailem nebo přijdou osobně.“

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že při jednání sděluje následující informace: „Počet pokojů, zda je volná kapacita, nabídku co poskytujeme, proces po podání žádosti, předám papír sazby za pokoje, nabízím doplňkové služby – kadeřnice, pedikúra, pojízdná prodejna. Jednání se zájemcem probíhá tady v kanceláři nebo v kavárně. O jednání udělám záznam.“

Respondenti č. 1 a 3 v rozhovoru uvedli, že do domova nastoupili přímo z nemocnice.

Respondenti č. 2 a 6 v rozhovoru uvedli, že do domova nastoupili z LDN. Tam je navštívily pracovnice ze služby. Před nástupem do služby si nebyli zařízení prohlédnout, informace o tom, jak služba funguje, se dozvěděli při návštěvě sociální pracovnice. Ta respondenty seznámila s pravidly a povinnostmi, popsala jim, jak to ve službě funguje a ukázala jim fotografie domova.

Respondent č. 5 čekal na přijetí do služby v LDN v Kralupech nad Vltavou. Zařizování a organizaci přijetí do služby měla na starost jeho dcera. Respondent č. 5 měl možnost se před nástupem do služby a uzavřením smlouvy seznámit se službou. Byl se zde podívat, pracovníci mu všechno ukázali, a to i pokoje.

### **3a)**

Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“. Dokument obsahuje článek „I. Úvodní ustanovení“, článek „II. Obecná ustanovení“ a článek „III. Jednání se zájemcem o službu“. V článku III. odst. 3. 1. jsou uvedeni zaměstnanci oprávnění jednat se zájemcem o službu – ředitel, vrchní zdravotní sestra a sociální pracovnice.

Odst. „3. 2. Průběh jednání se zájemcem o službu“ obsahuje možnost podávání informací, a to ústně, telefonicky nebo e-mailem, e-maily jsou evidovány. „O informacích poskytnutých telefonicky je proveden záznam na daný formulář, případně záznam do programu Cygnus.“

Poskytovatel předložil dvě složky záznamů.

1. „Záznamy o jednání se zájemcem o službu – tel. kontakt“ 15 vyplněných formulářů, datace od 24. 10. 2014 do 15. 10. 2015;

2. „Záznamy o jednání se zájemcem o službu – osobní jednání“ 10 vyplněných formulářů, s datací od 7. 1. 2015 do 19. 10. 2015.

Evidence e-mailů a záznamy v programu Cygnus nebyly poskytovatelem předloženy.

Dále je v dokumentu „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“ uvedeno, že je vyhotovena a podepsána smlouva o poskytnutí služby, kterou podepisuje za poskytovatele ředitel služby a žadatel. „Dále jsou s klientem podepsány další dokumenty, které tvoří přílohu Smlouvy o poskytnutí služby.“ Není zde uvedeno, jaké konkrétní dokumenty mají přílohu smlouvy tvořit. Smlouvy jednotlivých respondentů obsahují odkazy na přílohy, a to příloha č. 1 „Úhrada za stravu a pobyt“, příloha č. 2 „Domácí řád“ a příloha č. 3 „Dohoda o poskytování péče“. Tato informace není uvedena v předloženém dokumentu „Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby.“

Pravidla pro jednání se zájemcem o službu stanovují místo, kde jednání probíhá a dále postup: „Pokud zájemce není schopen ČM Věstudy navštívit, probíhá jednání v místě jeho bydliště nebo v zařízení, ve kterém pobývá za účasti sociální pracovnice a vrchní zdravotní sestry, popř. ředitele.“

V pravidlech je stanoveno, že pokud je zájemce nezpůsobilý k právním úkonům, je jednáno za přítomnosti zákonného zástupce.

Dále je v pravidlech uvedeno: „Komunikace a způsob jednání je přizpůsoben rozumovým schopnostem zájemce (zákonného zástupce). Informace jsou předávány zřetelně, pomalu, jednoduše, nepoužívají se cizí výrazy.“

Dále je v pravidlech stanoveno, že zaměstnanec zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce. Seznamuje jej s tím, jaké má v případě přijetí povinnosti a práva. Součástí jednání je ukázka fotografií domova. Dále je stanoveno, že z každého jednání je vyhověn záznam, který je součástí

evidence. Je zde definováno, že podáním žádosti se zájemce stává žadatelem. Žadatelé jsou zařazeni do evidence dle data přijetí žádosti a jsou osobně, písemně nebo e-mailem vyrozuměni. „V případě, že se v ČM Vše study uvolní lůžková kapacita, je u žadatelů, kteří splňují kritéria pro umístění na dané lůžko, opět provedeno sociální šetření...“.

V dokumentu „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“ jsou v odst. „3. 3. Informace pro zájemce o poskytnutí služby“ vyjmenovány formuláře, které jsou zájemci předány („Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, formulář pro vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele, dotazník zdravotní a sociální údaje“ a kontakty na pověřené zaměstnance). Dále je v dokumentu uvedeno:

„Zájemci o poskytnutí služby jsou předány informace o:

- Poslání a cílech ČM Vše study
- Cílové skupině osob, kterým je služba poskytována
- Poskytovaných službách
- Výši úhrad za poskytované služby
- Doplnkových službách
- Využívání příspěvku na péči ČM Vše study
- Jeho právech a povinnostech vyplývajících z Domácího řádu a Smlouvy o poskytnutí služby
- Lhůtě pro vyřízení žádosti a pro písemnou odpověď ze strany ČM Vše study“

V odst. „3. 4. Důvody k odmítnutí zájemce o poskytnutí služby... je konstatováno, že důvody odmítnutí „jsou stanoveny v § 36 vyhl. 505/2006 Sb. Zájemce o poskytnutí služby lze odmítnout pouze z těchto důvodů...“ Výčet obsahuje rovněž: „ Osobě byla diagnostikována Alzheimerova choroba, čímž se vytváří potřeba uzavřeného zařízení z důvodu bezpečnosti osoby“. Zákonné důvody odmítnutí zájemce jsou stanoveny v § 91 odst. 3 ZSS, kdy jedním z důvodů pro odmítnutí je, že osoba, která žádá o poskytnutí služby, nespadá do okruhu osob vymezeného poskytovatelem v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Negativní vymezení konkrétních diagnóz je proto nadbytečné.

Odst. 3. 5. obsahuje „Důvody k vyřazení žadatele o poskytnutí služby z evidence“: Úmrtí žadatele, umístění do jiného zařízení, opakované odmítnutí přijetí do ČM Vše study a to min. třikrát po dobu

evidence žádosti a při dodatečném zjištění skutečností, které by byly v rozporu s podmínkami pro přijetí žadatele do služby, viz část 3. 4.

Zaměstnanci č. 1 a 7 v rozhovoru popsali průběh jednání v souladu s předloženým dokumentem „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“ s výjimkou oblasti sociálního šetření.

V rozhovoru zaměstnanci č. 1 a 7 uvedli: „Všechny žádosti zaeviduje sociální pracovnice a předá je vrchní sestře. Ta na základě lékařského posudku zjišťuje, zda diagnóza zájemce nevyklučuje jeho přijetí, například Alzheimerova demence nebo narušování kolektivního soužití. Rozhodnutí je na základě lékařského posudku. V případě, že diagnóza zájemce vylučuje jeho přijetí, je sociální pracovníci písemně informován o zamítnutí jeho žádosti. Je mu nabídnuto poradenství – sociální pracovnice doporučí jiné zařízení. V současné době je volné místo na „Domečku“ u paní x, vybíráme někoho, kdo je mobilní a kdo by si s pí x sedl. Všichni zájemci, kteří dle lékařského posudku mohou využívat službu DS, jsou zařazeni do pořádku – evidence, ze které v případě volného místa sociální pracovnice ve spolupráci s vrchní sestrou vybere asi 4 vhodné zájemce a proběhne sociální šetření. Obvykle probíhá asi 14 dní před možným nástupem.“

Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl, že při uvolnění kapacity je u žadatele znovu provedeno sociální šetření. Dále zaměstnanec č. 6 uvedl, že systém bodování dle údajů v žádosti je pouze informativní. Zaměstnanci č. 1 a 7 v rozhovoru neuvledli skutečnost, že by sociální šetření proběhlo po podání žádosti a znovu při uvolnění místa v domově.

V osobní dokumentaci respondentů č. 1, 2, 3, 5 a 6 byl založen jeden formulář „ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ“.

Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 obsahovala vyplněné formuláře „Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory“ a „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele“. Formuláře „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele“ jsou založeny v sociální dokumentaci, přesto, že obsahují informace o zdravotním stavu. Formulář „Dotazník zdravotní a sociální údaje do žádosti v oblasti zdravotní péče“ byl založen v dokumentaci respondenta č. 1, dokumentace respondentů č. 2 – 6 tento formulář neobsahovala.

V žádosti poskytovatel zjišťuje informace, které v této

fázi jednání nejsou nutné (např. rodné příjmení, rodné číslo, číslo občanského průkazu, počet dětí, výše příspěvku na péči, zdravotní pojišťovna).

Tyto informace nejsou nutné k posouzení, zda se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci a zda patří do okruhu osob, pro které je služba určena.

Pravidla neobsahují ustanovení o tom, že ve fázi jednání se zájemcem o poskytování sociální služby poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce, tj. důvod, proč má být sociální služba poskytována, v jaké nepříznivé sociální situaci se zájemce nachází a jak může sociální služba pomoci při řešení této situace.

Předložená pravidla nedefinují, jak má pracovník postupovat v případě smyslového omezení zájemce nebo zájemce, který je omezen např. ve verbální komunikaci. Není stanoveno, jak bude probíhat jednání se zájemcem, který má dle zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).

### **3b)**

V dokumentu „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“ je v odst. „3. 2. Průběh jednání se zájemcem o službu“ uvedeno: „Zaměstnanec pověřený jednáním zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím služeb ČM VšeStudy.“

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl: „V rámci sociálního šetření zjišťujeme, co klient očekává, co potřebuje, jaké má přání. Nabízíme, co můžeme poskytnout – praktický lékař, pojízdná prodejna, denní programy, akce. Máme desky s fotografiemi domova, pokoje. Ze sociálního šetření děláme záznam do formuláře.“

Formulář „ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ“ obsahuje části: „1. ZDRAVOTNÍ STAV ZÁJEMCE, 2. SEBEOBSLUHA A SOBĚSTAČNOST, 3. KONTAKT SE SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM, 4. FINANČNÍ SITUACE, 5. POŽADAVKY NA UBYTOVÁNÍ, 6. ADAPTACE, 7. POŽADAVEK NA PÉČI“.

Z předložené osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klienta č. 1 není vždy zřejmé, z jakého důvodu je jim poskytována pobytová sociální služba



domovy pro seniory.

Např. v žádosti respondenta č. 5 je v části „Čím odůvodňujete žádost o poskytnutí služby?“ uvedeno: „Zhoršení zdravotního stavu. V místě trvalého pobytu žije dcera manžela s dětmi.“ Ve formuláři „ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ“ má respondent č. 5 v části „2. SEBEOBSLUHA A SOBĚSTAČNOST“ označeno číslicí 1 – tj. „zvládá sám“ oblasti „osobní hygiena, celková koupel, oblékání – svlékání, obouvání – zouvání, konzumace jídla a příjem tekutin, drobné nákupy“. Pouze v části „obstarávání osobních záležitostí“ je poznámka „dcer“. Část „7. POŽADAVEK NA PÉČI; Osobní cíl očekávání od služby, přání zájemce“ není vyplněna.

Respondent č. 2 má v žádosti uvedeno: „Klientka se zadýchává, hodně hospitalizovaná, žije sama, potřebuje částečně pomoc.“ V „Záznamu ze sociálního šetření“ je v části „7. POŽADAVEK NA PÉČI; Osobní cíl očekávání od služby, přání zájemce“ uvedeno: „Zatím momentálně žádné přání nemám“.

V dokumentech „ZÁZNAM ZE SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ“ v části „7. POŽADAVEK NA PÉČI; Osobní cíl očekávání od služby, přání zájemce“ mají respondenti uvedeno:

Respondent č. 1: „Chodit na kroužky v ČM Všešudy“,  
Respondent č. 3: „Křížovky“,  
Respondent č. 6 nemá tuto část vyplněnu.

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že smlouvy o poskytování sociální služby jsou individualizovány, a to dokumentem „Dohoda o poskytování péče“ a dokumentem „Příloha ke smlouvě – osobní cíl klienta“.

Dokument „Dohoda o poskytování péče“ byl založen v osobní dokumentaci respondentů č. 1, 2, 3, 5 a 6.  
Dokument „Příloha ke smlouvě – osobní cíl klienta“ obsahovala osobní dokumentace respondentů č. 1 a 2. U respondentů č. 3 – 6 osobní dokumentace tuto přílohu neobsahovala.

Poskytovatel nedoložil, že ve fázi jednání vždy projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

	<p><b>4b)</b>  Zaměstnanec č. 7 k oblasti uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v rozhovoru uvedl: „Připravím smlouvu, ředitel ji zkontroluje a podepíše. Jdu za klientem, čtu mu ji, přečtu kus, vždy se ptám, jestli tomu rozuměl, případně se k tomu vrátíme. Po přečtení celé smlouvy se zeptám, jestli tomu rozuměl, a když ano, tak tak ji podepíše.“ Dále zaměstnanec č. 7 předložil dokument „Úhrady za ubytování a stravu platné od 1. 2. 2015“, kde je přehlednou formou zpracována výše úhrad, která je závislá na velikosti pokoje a typu stravy (normální nebo diabetická), který je určen pro zájemce k usnadnění porozumění výše úhrad za službu. Jiný dokument ve zjednodušené nebo alternativní formě poskytovatelem nebyl předložen.</p> <p>V přeložených smlouvách respondentů č. 1 – 6 je výše úhrady stanovena za den, není zde uvedena měsíční částka. Respondenti č. 1, 2, 3, 4 a 6 mají sníženou úhradu. V jejich smlouvách není uvedena konkrétní částka, která bude uživateli účtována. Z tohoto důvodu není tato oblast dostatečně srozumitelná pro osoby z cílové skupiny služby domovy pro seniory.</p> <p>Respondenti v rozhovorech uvedli:  Respondent č. 1: „Smlouvu mám, ale víc si nepamatuju. Nevím, kolik tu platím.“  Respondent č. 2 uvedl, že podepsal smlouvu, ale kde ji má, to už neví. Co je obsahem smlouvy si také nevybavil.  Respondent č. 6: „Smlouvu jsem podepsal, asi ji mám u sebe, mám nějaký papír.“</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 6, 7 Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 5 a 6 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6  Dokumenty:  „příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STRAVU A POBYT“ „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“, platnost a účinnost od 1. 9. 2015 „Záznamy o jednání se zájemcem o službu – tel. kontakt“ 15 vyplněných formulářů, datace od 24. 10. 2014 do 15. 10. 2015 „Záznamy o jednání se zájemcem o službu – osobní jednání“ 10 vyplněných formulářů, s datací od 7. 1. 2015 do 19. 10. 2015 „Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby“,	

	<p>platnost a účinnost od 1. 6. 2014  <i>„Úhrady za ubytování a stravu platné od 1. 2. 2015“</i>          Prezentace Fotografie Vše study</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb          Webová stránka: <a href="http://www.cervenymlyn-vsestudy.cz">www.cervenymlyn-vsestudy.cz</a>          Fotodokumentace</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné:          § 88 písm. b)</p> <p>Nesplněné:          ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b), 4b).</p> <p>3a)          Poskytovatelem předložená pravidla neobsahují ustanovení, že ve fázi jednání se zájemcem o poskytování sociální služby poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce, tj. důvod, proč má být sociální služba poskytována, v jaké nepříznivé sociální situaci se zájemce nachází a jak může sociální služba pomoci při řešení této situace.</p> <p>Předložená pravidla nedefinují, jak má pracovník postupovat v případě smyslového omezení zájemce nebo zájemce, který je omezen např. ve verbální komunikaci. Není stanoveno, jak bude probíhat jednání se zájemcem, který má dle zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).</p> <p>3b)          Poskytovatel nedoložil, že ve fázi jednání vždy projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p> <p>4b)          Poskytovatel nedoložil, že při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy v oblasti úhrad za poskytovanou službu – konkrétní částka.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 1 bod          3b) 1 bod          4b) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	3a)	Lhůta pro splnění opatření:
	Doplnit vnitřní pravidla, podle kterých poskytovatel informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.	8. 4. 2016
	Postupovat podle pravidel v praxi.	8. 4. 2016
	3b)	16. 2. 2016
	Projednávat se všemi zájemci o sociální službu jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jejich možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.	
	4b)	16. 2. 2016
	Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy rovněž v oblasti úhrad za poskytovanou službu – uvést konkrétní částku, která bude účtována.	

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c) ZSS</b></p> <p>V praxi poskytovatele byly zjištěny situace, ve kterých poskytovatel nevytváří takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prostudováním dokumentace respondentů bylo zjištěno, že poskytovatel shromažďuje osobní údaje, které nezbytně nepotřebuje k poskytování sociální služby – v „<i>Žádosti o poskytnutí služby v domově pro seniory</i>“ je uvedeno rodné číslo žadatele, přestože rodné číslo není údaj nutný k uzavření smlouvy; dále zjišťuje číslo občanského průkazu žadatele, u které zdravotní pojišťovny je zaregistrován, výši jeho PnP, rodinný stav a počet dětí.</li> <li>- Součástí všech osobních složek respondentů bylo „<i>Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele</i>“.</li> <li>- Dokumentace respondenta č. 3 neobsahovala souhlas se zpracováním a evidencí jeho osobních údajů.</li> <li>- Při prohlídce zařízení bylo pozorováním zjištěno, že paravány jsou součástí tří a více lůžkových pokojů. Tuto informaci potvrdili v rozhovorech zaměstnanci č. 6 a 7. K zajištění soukromí a intimity při hygieně imobilních uživatelů na dvoulůžkovém pokoji je třeba zajistit nepřítomnost druhého z uživatelů na pokoji. Tuto skutečnost potvrdil v rozhovoru respondent č. 3.</li> <li>- Objekt tzv. Domečku není využíván pouze mobilními klienty, jak deklaruje poskytovatel na své webové stránce („... <i>pokoje jsou určeny pro seniory, kteří jsou schopni sami nebo z dopomocí vyjít po schodech.</i>“). V objektu bez výtahu jsou v patře ubytováni plně imobilní uživatelé a osoba se sníženou orientací, pohybující se s pomocí chodítka. Imobilní uživatelé k opuštění objektu potřebují být sneseni po schodišti a následně opět vyneseni do patra. Tento způsob poskytování pobytové sociální služby zakládá možnost porušení práv uživatele sociální služby na svobodu a lidskou důstojnost.</li> <li>- Rozhovory s vedoucími pracovníky sociální</li> </ul>	

služby, rozhovory s pracovníky přímé péče a z předložených vnitřních pravidel kontrolované sociální služby bylo zjištěno, že používání postranic (byť pro zvýšení pocitu bezpečí uživatele na lůžku) je v zařízení nekoordinované, poskytovatel pro tyto případy nemá stanovena pravidla. Nejsou vedeny záznamy o tom, komu jsou kdy postranice u lůžka zvednuty a z jakého důvodu. Zaměstnanci č. 2, 3 a 12 v rozhovoru uvedli: *„Postranice používáme v případě neklidu, pro pocit bezpečí klienta a jeho lepší možnost se zapřít. Většinou jsou dávány na žádost klienta a v noci, neexistují na to pravidla.“* Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Ty, co slézají z postele je potřeba zabavit.“* Pracovníci v přímé péči nemají k dispozici autorizovaný seznam klientů, kterým by měly být postranice na lůžku zvedány. Personál si tuto informaci předává ústně, případně rozhoduje intuitivně, ad hoc na základě aktuální subjektivní úvahy. Absence pravidel pro použití postranic, absence plánů rizik i záznamů v osobní dokumentaci jednotlivých klientů zakládá možnost porušení práv uživatele sociální služby na svobodu pohybu. Personálu by měla být k dispozici pravidla pro použití zábran a vedoucím pracovníkem autorizovaný seznam klientů, kterým mají být postranice u lůžka zvednuty a kdy. Takový seznam slouží jako návod pro personál v přímé péči, ale i jako nástroj kontroly pro vedoucí zaměstnance.

- Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele č. 4, 5, 7, 8, 9 a 10, rozhovory s respondenty č. 1 - 6 a z předložené dokumentace respondentů bylo zjištěno, že při zahájení využívání služby klienti plošně předávají své doklady do úschovy poskytovateli. Zaměstnanci č. 5 a 9 v rozhovoru uvedli: *„OP a kartičky pojišťovny mají všichni klienti na sesterně, odevzdávají je při nástupu.“* Zaměstnanec č. 10 sdělil, že *„Nikdo z klientů nepožaduje možnost mít u sebe OP.“*
- Osobní dokumentace respondenta č. 5 obsahovala zápis o kontrole přítomnosti alkoholu v dechu klienta (alkotest). Neobsahovala souhlas klienta s provedením úkonu, ani informaci o práci s riziky u daného klienta.
- Složka klienta č. 1 obsahovala řadu dokumentů (a to v celkem 12-ti složkách + složka IP), které

nesouvisejí s poskytováním kontrolované sociální služby domovy pro seniory (např. opis vysvědčení, část dokumentace z jiné sociální služby, potvrzení o hledání zaměstnání, kopie výučního listu atd.).

- V průběhu inspekčního šetření dále bylo zjištěno, že v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel používá terminologii – „*nástup, krmení, napájení, přebalování*“, která může vyvolávat negativní hodnocení uživatelů.

K oblasti naplňování práv dále viz Popis zjištěného stavu věci kritérií 1b), 1d), 2a), 2b), 13a).

#### **1b)**

Zásady, směřující k uplatnění vlastní vůle klienta, jsou obsaženy zejména v dokumentech „*ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb*“, „*Domácí řád*“ a „*Standard č. 2, Ochrana práv osob*“.

Pozorování, rozhovory s respondenty a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily, že poskytovatel vždy vytváří podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Např. respondent č. 5 v rozhovoru sděloval, že si přál být ubytován na jednolůžkovém pokoji, tento si také prohlédl a mohl si vybrat ze dvou. Na pokoji bydlel cca půl roku. Po půl roce pobytu na jednolůžkovém pokoji za ním dle jeho slov přišel pan ředitel a sdělil mu, že se musí přestěhovat na domeček. Jako důvod přestěhování mu údajně bylo sděleno, „...*že je schopný, že by mohl bydlet doma a schopní klienti budou bydlet na domečku.*“ Respondent s tím nesouhlasil. V rozhovoru také uvedl, že nesouhlas mu byl „*houby platnej*“.

Osobní dokumentace respondenta neobsahuje informace, vysvětlující tuto skutečnost, nejsou v ní zaznamenány okolnosti, vedoucí k jeho přestěhování.

Dále např. z dokumentace individuálního plánování klienta č. 1 vyplynulo, že nespadá do okruhu osob, kterým je určena sociální služba domovy pro seniory. Ze strany poskytovatele s ním byla v rámci poskytování sociální služby převážně projednávána možnost jeho přivýdělků či zaměstnání, dále jeho zájem o výlety, případně oprava kola. Klíčový pracovník s ním opakovaně nemohl přehodnotit plán, protože ráno ve službě již nebyl a večer ve službě ještě nebyl přítomen.

Zároveň předložená dokumentace obsahuje záznamy o tom, že s klientem je opakovaně řešeno jeho nevhodné, hrubé, agresivní chování k zaměstnancům i dalším uživatelům. Již v roce 2011 obdržel od ředitele zařízení výstrahu, ve které je seznámen s tím, že pokud bude nadále porušovat pravidla soužití v zařízení, bude s ním ukončena smlouva o poskytování sociální služby. Z dokumentace klienta č. 1 i z evidence stížností bylo zjištěno, že problematické chování klienta v zařízení i mimo ně pokračovalo. V roce 2015 byla 2x projednávána stížnost na jeho konfliktní a agresivní chování. Předložená dokumentace neobsahovala informace o tom, že by ze strany poskytovatele bylo s klientem systematicky pracováno na zajištění jiné odpovídající služby, jak je uvedeno v poznámce Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zaměstnanci č. 6, 7, 10, 11 v rozhovoru uvedli, že klientům je zajištěna možnost několika způsobů přijetí důchodu. „*Pobírání důchodu a jeho výplata*“ jsou ošetřeny v samostatné kapitole dokumentu „*Domácí řád*“. V praxi využívají všichni klienti, kromě dvou nově příchozích, možnost převodu důchodu formou hromadného výplatního seznamu ČSSZ. Z uvedeného není patrné, jak jsou v rámci poskytování sociální služby jednotliví klienti individuálně podporováni v udržení dosavadních kompetencí při hospodaření s finančními prostředky.

U klienta č. 1, respondentů č. 2 a 5 poskytovatel nedoložil, že se systematicky zabývá jejich nepříznivou sociální situací, tj. nejen např. nevyhovujícími bytovými podmínkami či krizovou životní situací osoby, ale důvodem, proč klient potřebuje pobytovou sociální službu, v jaké nepříznivé sociální situaci se nachází, zda a jak mu může sociální služba pomoci při řešení této nepříznivé sociální situace. Viz též Popis zjištěného stavu věci kritérium 3a).

#### **1d)**

Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, jsou poskytovatelem částečně ošetřena v dokumentu „*ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb*“, který upravuje obecné etické zásady, pravidla etického chování pracovníků ve vztazích na pracovišti



a okrajově i mimo ně.

Respondenti č. 1 a 3 v rozhovoru uvedli, že pracovníci před vstupem do místnosti uživatelů klepou na dveře, pokud jsou zavřené. K oblasti vzájemného oslovování, respondent č. 1 sdělil: *„Oslovují mě „paní XY“, někdy „babi“, ale to přeci jsem. Hodně záleží na tom, jak se to řekne, takže mi to nevadí. Vykají mi.“* Respondent č. 3 uvedl: *„Oslovují mě „dědečku“, mně je to jedno, já jim taky říkám „Aničko, Ivetko“. Vykají mi.“*

Místním šetřením bylo zjištěno, že v souvislosti s poskytováním sociální služby zaměstnanci poskytovatele č. 1, 2, 3, 12 používají terminologii – *„krmení, přebalování“*, která může přispívat k negativnímu hodnocení uživatelů. Zaměstnanec č. 3 vyjádřil v rozhovoru názor: *„Suplujeme tady LDN-ky.“*

Poskytovatelem nebylo během místního šetření zajištěno části respondentů bezpečné a nerušené prostředí pro vedení rozhovoru s inspektory. S některými respondenty bylo hovořeno v jídelně, v průběhu společných aktivit dalších klientů.

## **2a)**

V dokumentu *„Domácí řád“* jsou poskytovatelem základně vymezena práva klienta v oblasti ubytování, úhrady za ně a všeho, co s ním souvisí; dále praní, žehlení a drobných oprav prádla; stravování – včetně vymezení doby výdeje stravy a jejího odhlašování v době nepřítomnosti; pobytu mimo zařízení; hygieny; zdravotní a ošetřovatelské péče, kde je mimo jiné stanoveno, že *„...klienti sami pokud používají (WC křesla apod.) jsou povinni použít zástěnu“*.

Samostatná část je věnována např. příspěvku na péči, úhradám za poskytované služby, ukládání cenností, stížnostem, odpovědnosti za škodu, porušení domácího řádu.

Poskytovatel předložil písemný dokument *„Standard č. 2, Ochrana práv osob“* pro oblast ochrany práv uživatelů. Tento dokument, společně s *„Domácím řádem“*, vymezuje pravidla pro poskytování sociální služby klientům v pobytovém zařízení. Zároveň jsou v něm identifikovány možné situace porušení práv klientů a stanovena opatření pro předcházení situacím, které mohou při poskytování sociální služby nastat. Pozorování, rozhovory s respondenty a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily, že poskytovatel vždy podle stanovených vnitřních pravidel postupuje – např. v oblasti oslovování klientů, užívání nevhodné

terminologie v hovoru o klientech, zajištění soukromí při hygieně na dvoulůžkových pokojích.

## **2b)**

Součástí dokumentu „*Standard č. 2, Ochrana práv osob*“ je kapitola VI. „*Situace možného střetu zájmů a řešení těchto situací*“, obsahující výčet: „*Výplata zůstatku důchodu; Pořádání kulturních akcí, výletů; Přestěhování uživatele v rámci zařízení; Provádění hygienických úkonů; Úklid osobních věcí nebo ošacení.*“

Vymezení jednotlivých situací, tak jak je obsaženo v dokumentu, není svou povahou střetem zájmů, ale zakládá možné porušení práv (např. pokud pracovník požaduje, aby si klient při výplatě důchodu uložil větší finanční hotovost; nerespektování odmítnutí klienta účastnit se na kulturní akci; pracovník požaduje po uživateli, aby se šel umýt), případně běžnou situací, spojenou s chodem pobytového zařízení (pracovníci si myslí, že by pro klienta bylo s ohledem na náhle zhoršený zdravotní stav vhodnější přestěhování na bezbariérový pokoj).

Z předloženého dokumentu není zřejmé, jak poskytovatel vytváří podmínky, které zamezí střetům jeho zájmů se zájmy uživatelů.

Pracovníci přímé péče shodně uvedli, že je pro ně oblast střetu zájmů hůře uchopitelná, při poskytování sociální služby postupují tak, aby v situacích, kdy se rozcházejí požadavky uživatele a nároky (případně možnosti) poskytovatele, byly především naplněny potřeby uživatele.

Během místního šetření byla identifikována situace možného střetu zájmů např. v oblasti stěhování klientů na jiný pokoj, a to z důvodu vztahových problémů na pokoji. Vedoucí pracovníci uvedli, že tuto problematiku vnímají doslova „*jako ožehavou, dochází k němu zhruba 10x do roka.*“ Předložená evidence žádostí o přestěhování obsahovala čtyři zápisy: Žádost o stěhování ze dne 14. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 1. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 25. 5. 2015, Žádost o jednolůžkový pokoj, ze dne 9. 3. 2015.

Pro změnu pokoje nejsou poskytovatelem jasně stanovena pravidla. Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: „*Na stěhování uživatelů stanovená pravidla nemáme, čeká se, jestli se společně na pokoji sžijí, ...když uznáte za vhodné, že to nejde, jdou od sebe.*“  
Měli jsme tu i pár, co šel od sebe.“

Předložený „*Domácí řád*“ zaručuje klientům právo

na podání žádosti o změnu pokoje: „Klienti mají právo požádat o přestěhování na jiný pokoj na základě písemné žádosti, kterou předloží vedoucí sociálně zdravotního úseku, sociální pracovníci nebo přímo řediteli ČM Všeštiny, případně požádají o její zpracování tyto uvedené osoby. ČM Všeštiny vede pořadník zájemců o přestěhování na jiný pokoj a vyhrazuje si právo přihlídnout ke zdravotnímu stavu nebo omezení pohyblivosti klienta a to z důvodů stavebních možností objektu.“ Neřeší situaci, kdy klient o změnu nežádá, ale na pokoji mezi klienty dochází ke konfliktním situacím, případně je klient přestěhován z důvodu „provozní změny“ či v případě „nutnosti z důvodu zvýšené péče“, jak je poskytovatelem vyhrazeno ve smlouvě o poskytování sociální služby.

### **13a)**

Kontrolovaná sociální služba je poskytována ve dvou objektech. Oba byly během místního šetření shledány v pořádku a čistotě. Dostatek hygienických potřeb (mýdlo, papírové ručníky, toaletní papír).

V přízemí objektu hlavní budovy je situována jídelna, na kterou navazuje kavárna. Nachází se zde rovněž kuchyně, ošetrovna, sklad potravin, WC a koupelna s WC, 10 pokojů uživatelů – jeden z nich čtyřlůžkový, tzv. „dámský ošetrovatelský“, jeden trojlůžkový, ostatní dvoulůžkové a dva jednolůžkové.

V patře má ordinaci MUDr. Málková, která je dle rozpisu přítomna každé úterý.

V obou křídlech budovy je WC pro uživatele, v jednom koupelna s WC a ve druhém WC pro zaměstnance, dále 21 pokojů, z toho jeden čtyřlůžkový, tzv. „pánský ošetrovatelský“ a dále trojlůžkové a dvoulůžkové pokoje uživatelů. Žádný z pokojů nemá vlastní příslušenství. Vedle ošetrovny je situována samostatná velká koupelna. Sociální zařízení (společné toalety, koupelny) na chodbě zařízení umožňují jejich uzamčení, je možné je označit při jejich používání. Na otázku inspektora, zda kapacitně postačují všem uživatelům na jednotlivých patrech, zaměstnanec č. 10 sdělil, že „Tady v přízemí mají klienti většinou pleny, takže jim to stačí.“

Pohyb mezi patry je osobám se sníženou mobilitou umožněn výtahem, do kterého mohou - s ohledem na jeho velikost - společně maximálně 2 osoby s chodítkem, případně 1 osoba na vozíku, v doprovodu

	<p>maximálně 1 – 2 mobilních osob. Nejedná se o výtah pro přepravu ležících osob.</p> <p>Šatna zaměstnanců, administrativní zázemí a kancelář ředitele jsou situovány samostatně, v podkroví – bez výtahu.</p> <p>Objekt tzv. Domečku má v přízemí prádelnu, sklady a garáž. V patře, kam je možný přístup pouze po dvojitých schodištích, jsou umístěny čtyři pokoje – všechny dvoulůžkové. Klienti tu mají k dispozici společnou kuchyňku, toaletu, koupelnu. Jeden pokoj byl aktuálně neobydlen. Dle sdělení zaměstnance č. 10 bylo v době místního šetření přítomno pět uživatelů. Jedna z nich byla imobilní, další imobilní uživatelka, ubytovaná v tomto objektu, byla hospitalizována v nemocnici. Ze záznamů v předloženém sešitě „<i>DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE</i>“ vyplynulo, že plně imobilní uživatelky jsou v objektu ubytovány tři. Jedna z klientek je mobilní částečně – s pomocí chodítka.</p> <p>Imobilní uživatelé k opuštění objektu potřebují být pracovníky sneseni a při návratu vyneseni do patra.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10 a č. 12  Rozhovory s respondenty č. 1 - 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6  Osobní dokumentace klienta č. 1</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„<i>ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb</i>“, ze dne 20. 10. 2013  „<i>Standard č. 2 Ochrana práv osob</i>“, platnost a účinnost od 1. 8. 2012  „<i>Domácí řád</i>“, účinnost od 3. 10. 2012  Sešit „<i>DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE</i>“, obsahující zápisy od 26. 10. 2015, předloženo k nahlédnutí  „<i>Evidence žádostí o přestěhování</i>“ – formulář se čtyřmi zápisy, Žádost o stěhování ze dne 14. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 1. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 25. 5. 2015, Žádost o jednolůžkový pokoj, ze dne 9. 3. 2015</p> <p>Pozorování  Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. c):</p> <p>V praxi poskytovatele byly zjištěny situace, ve kterých poskytovatel nevytváří takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. c)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 13a).</p> <p>1b) Poskytovatel nevytváří vždy takové podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p> <p>1d) Poskytovatel plně neuplatňuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Zaměstnanci poskytovatele běžně používají terminologii – „<i>krmení, napájení, přebalování</i>“, která může přispívat k negativnímu hodnocení uživatelů.</p> <p>2a) Praxe poskytovatele není plně v souladu s jeho pravidly pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv a svobod osob.</p> <p>2b) Poskytovatel nemá písemně dostatečně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Poskytovatel při místním šetření neprokázal, jak v těchto situacích postupuje.</p> <p>13a) V objektu tzv. Domečku nejsou dostatečně zajištěny technické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby, okruhu osob, kterým je určena a jejich individuálním potřebám.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 1 bod 1d) 2 body 2a) 1 bod 2b) 1 bod 13a) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	V praxi vytvářet takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy.	16. 2. 2016
	Vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, aby klienti při řešení své nepříznivé sociální situace mohli uplatňovat vlastní vůli.	16. 2. 2016
	V praxi uplatňovat pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv a svobod osob.	16. 2. 2016
	Dopracovat písemná vnitřní pravidla, ve kterých poskytovatel vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.	31. 3. 2016
	Postupovat v praxi podle těchto pravidel.	31. 3. 2016
	Klientům plně a částečně imobilním zajistit při poskytování služby podmínky přiměřené tomuto okruhu osob a jejich individuálním potřebám.	29. 2. 2016

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. d) ZSS</li> <li>- Kritérium 1c)</li> </ul>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b>          Poskytovatel předložil pouze některá vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby. Zjištěné nedostatky jsou součástí popisu kritéria 1c), viz níže.          Poskytovatel má zpracována pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, nikoli však ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována.</p> <p><b>1c)</b>          Zaměstnanci č. 7 a 10 v rozhovorech uvedli, že je v zařízení poskytováno sociální poradenství. Pracovní postup pro tuto činnost poskytovatel nemá zpracován, taktéž nemá zpracovány další pracovní postupy pro základní činnosti vymezené zákonem a vyhláškou. Poskytovatel na svých webových stránkách inzeruje nabídku základních činností, vymezených § 15 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.          Zaměstnanec č. 7 sdělil: <i>„Pracovní postupy nemáme zpracované, máme vypracované standardy kvality, s těmi jsou všichni zaměstnanci seznámeni při nástupu do práce, ostatní postupy (podávání stravy, provádění hygieny, aktivizační činnosti a další) písemně zpracované nemáme, jsme malá služba, máme to nastavené tak, že služebně starší zaměstnanec seznámí a prakticky provede nového zaměstnance všemi činnostmi. V organizaci působí mentor, který je za oblast tohoto zácviku nového pracovníka odpovědný.“</i>          Zaměstnanec č. 10 slova zaměstnance č. 7 potvrdil a dodal: <i>„Pracovníci postupují intuitivně, podle toho, co je potřeba a co potřebuje klient.“</i>          Poskytovatel předložil dokumenty Standardy kvality, se kterými jsou zaměstnanci seznamováni, což potvrdili v rozhovorech. Dále byly předloženy „zdravotní standardy“, které se vztahují k ošetrovatelské a zdravotní části poskytované služby. Byla diskutována oblast dietního stravování klientů. V současné době je dle zaměstnanců ve službě cca 50 % klientů, kteří mají lékařem naordinovanou dietu. Pracovní postup týkající se této oblasti zpracován není, v organizaci nevykonává činnost nutriční terapeut. Zaměstnanec č. 10 doplnil, že jeden</p>	

	<p>z pracovníků PSS má kurs nutričního terapeuta, tento připomínkuje stravu jen minimálně, protože to není potřeba.</p> <p>Dále byly předloženy formuláře: „<i>Rozpis prací noční směny, Harmonogram práce, Týdenní harmonogram pracovních úkolů aktivizačního pracovníka (PSS)</i>.“</p> <p>Předložené dokumenty vykazují tyto nedostatky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>~ nestanoví minimální standard poskytování jednotlivých činností co do frekvence i časového rozsahu,</li> <li>~ nebyly předloženy pracovní postupy pro všechny poskytované základní činnosti,</li> <li>~ poskytovatel nemá zpracovanou nabídku služeb.</li> </ul> <p>Z předložené dokumentace a z rozhovorů se zaměstnanci není zřejmé, zda má poskytovatel zpracovány postupy pro všechny základní činnosti, které poskytuje a zda jsou předložené postupy používány zaměstnanci v praxi. Zaměstnanci č. 2, 3, 10 a 12 v rozhovorech sdělili, že si nejsou vědomi existence pracovních postupů, zaručujících řádný průběh poskytování definovaných základních činností. Úkony, na které nejsou pracovní postupy zpracované (např. soc. poradenství, pomoc při prostorové orientaci, atd.) provádějí pracovníci podle ústních pokynů vedoucích nebo svých nadřízených, informace a zkušenosti si vzájemně předávají ústně a řídí se vlastní intuicí.</p> <p>Takto nastavená praxe nemůže zajistit poskytování jednotlivých činností ve stejném rozsahu, taktéž není podklad pro ověření správnosti prováděných činností.</p> <p>Z formálního hlediska jsou „<i>Standardy kvality sociálních služeb – Standard 1 – 15</i>“ opatřeny informací o jejich účinnosti a výčtem zaměstnanců, kterým jsou určeny.</p> <p>Ze souboru dokumentů je zřejmé, kdo tyto vydal, schválil, kdo je odpovědný za jejich aktualizaci, je uveden podpis ředitele.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 7, 10 a 12</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„<i>Standard č. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb</i>“, platnost a účinnost od 1. 8. 2015</p> <p>„<i>Standard č. 2, Ochrana práv osob</i>“, platnost a účinnost od 1. 8. 2012</p>	



	<p>„Standard č. 3, jednání se zájemcem o službu“, platnost a účinnost od 1. 9. 2015</p> <p>„Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby“, platnost a účinnost od 1. 6. 2014</p> <p>„ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“, ze dne 1. 1. 2015</p> <p>„Standard č. 6, Dokumentace o poskytování služby“, platnost a účinnost od 1. 10. 2011</p> <p>„Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, účinnost od 1. 6. 2014</p> <p>„Standard č. 8, Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“, účinnost od 1. 6. 2012</p> <p>„Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služby“, účinnost od 1. 6. 2014</p> <p>„Standard č. 10, Profesní rozvoj zaměstnanců“, účinnost od 1. 6. 2014</p> <p>„Standard č. 11, Místní a časová dostupnost“, účinnost od 1. 6. 2012</p> <p>„Standard č. 12, Informovanost o poskytované službě“, 1. 6. 2014</p> <p>„Standard č. 13, Prostředí a podmínky“, účinnost od 17. 10. 2014</p> <p>„Standard č. 14, Nouzové a havarijní situace“, účinnost od 1. 7. 2012</p> <p>„Standard č. 15, Zvyšování kvality služby“, platnost a účinnost od 1. 10. 2015</p> <p>„Rozpis prací noční směny“</p> <p>„Harmonogram práce“</p> <p>„Týdenní harmonogram pracovních úkolů aktivizačního pracovníka (PSS)“, bez datace</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. d):</p> <p>Poskytovatel má zpracována pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, nikoli však ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. d)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb:</p> <p>1c)</p> <p>Poskytovatel nepředložil písemně zpracované pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1c) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	Zpracovat pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována.	8. 4. 2016
	V praxi postupovat podle těchto pravidel.	8. 4. 2016
	Písemně zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.	8. 4. 2016
	V praxi postupovat podle těchto pravidel.	8. 4. 2016

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností  - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b) SQSS	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. e)</b> V předloženém dokumentu „<i>Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“ má poskytovatel zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Zaměstnanci č. 2, 3, 4, 7, 8 a 12 v rozhovoru uvedli, že uvedený dokument je s klienty probírán před podpisem smlouvy a dále průběžně při jednáních s klíčovými pracovníky. Přílohou dokumentu jsou větším písmem zpracovaná a obrázky doplněná pravidla pro vyřizování stížností. Dokumentace respondentů obsahuje záznam o seznámení klienta s pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Respondenti č. 1 – 6 v rozhovoru potvrdili, že vědí o možnosti podat si stížnost, popsali, na koho by se obrátili v případě, že by byli nespokojení.</p> <p><b>7b)</b> Poskytovatel předložil dokument „<i>Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“. Dokument obsahuje informace o způsobu podání stížností, přijímání a vyřizování stížností, možnost odvolání se proti výsledku stížností, včetně uvedení kontaktů, kam se může stěžovatel odvolat, evidenci stížností. Přílohou dokumentu jsou formuláře: „<i>Příloha č. 1 – formulář pro podání stížnosti, Příloha č. 2 – pravidla pro podávání a vyřizování stížností (informace pro klienty)</i>“.</p> <p>Dokument „<i>Domácí řád</i>“ v kapitole Stížnosti a podněty uvádí: „<i>Klienti mají právo stěžovat si na poskytované služby v ČM VšeStudy a to dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici u sociální pracovníce, případně si je lze vyžádat u zaměstnanců ČM VšeStudy. Na každém patře je umístěna schránka pro podávání stížností. Stížnosti jsou řešeny dle uvedených pravidel. ČM VšeStudy přijímá veškeré podněty (nápady) klientů, týkající se poskytovaných služeb. Tyto podněty slouží pro potřeby zvyšování kvality poskytovaných služeb</i>“.</p> <p>Zaměstnanec č. 4 sdělil: „<i>Já jsem se s oblastí stížností seznámila po svém nástupu do pracovního poměru. Klienty seznamujeme v rámci průběžných hovorů s tím, že mají možnost si stěžovat.</i>“ Současně</p>	

popsal, jak by se zachoval v případě, kdy by se na něj klient se stížností obrátil, a to v souladu s předloženým dokumentem.

Zaměstnanci č. 4 a 8 dodali, že dosud žádné stížnosti nemuseli řešit. Žádný klient se na ně neobrátil. Dále sdělili, že pokud by se řešila nějaká stížnost, řeší ji ředitel, případně sociální pracovníce, kteří stížnost projednají a navrhnou řešení.

Zaměstnanci č. 2, 3 a 12 popsali: „Klient si může stěžovat, může použít schránku, které se pravidelně vybírají. Vybírá je sociální pracovníce, řeší to ředitel. Pokud se na nás klient obrátí, sepíšeme záznam, předáme dál řediteli a řeší se to. Pokud se stížnost vyřeší, klienty již informuje ředitel nebo sociální pracovník.“

Zaměstnanec č. 7 uvedl, že klienti mají právo si stěžovat. „Pracovník sepíše stížnost, kterou převzal od klienta, předá ji řediteli. Řeší se společně v týmu (sociální pracovníce, ředitel, vrchní sestra). Ředitel stížnost vyřídí, ale zajde nejprve za stěžovatelem zjistit, co se stalo, pak rozhodne. Pokud by byl stěžovatel nespokojen, tak se může odvolat na krajský úřad, k ombudsmanovi. Stížnosti evidujeme v šanonu. Schránky kontroluje sociální pracovníce každé pondělí.“

Zaměstnanci č. 5 a 9 uvedli, že by se šli zeptat vedoucích pracovníků, jak mají postupovat v případě, když se na ně obrátí někdo se stížností. Nevěděli, kdo je za tuto oblast odpovědný, ani kdo stížnosti vyřizuje. Lhůtu pro vyřízení stížností neznali. „Seznamování jsme byli ústně, pak jsem se doptávala. Jestli jsme něco podepsali, nevím“, dodal zaměstnanec č. 9.

Poskytovatel předložil evidenci stížností, tato obsahuje:

Rok 2014 – podané 2 stížnosti

- ~ formuláře „Kontrola schránek na stížnosti“, ve kterých jsou vedeny pravidelné záznamy o výběru schránky 1x týdně. Schránku vybírá sociální pracovníce.
- ~ Dokument se skartačním znakem anonymní stížnosti
- ~ Anonymní stížnost včetně způsobu řešení
- ~ Stížnost klientů na znečištěné sociální zařízení včetně informování stěžovatelů o způsobu řešení stížnosti a nápravy

Rok 2015 – podané 4 stížnosti

- ~ formuláře „Kontrola schránek na stížnosti“,

ve kterých jsou vedeny pravidelné záznamy o výběru schránky 1x týdně. Schránku vybírá sociální pracovnice.

- ~ Dokument se skartačním znakem přijatých stížností
- ~ Stížnost na jednání jiného klienta, ze dne 3.11. 2015 včetně způsobu řešení
- ~ Stížnost na jednání jiného klienta, ze dne 10.8. 2015 včetně způsobu řešení
- ~ Stížnost klienta na spolubydlící, ze dne 23.6.2015 včetně způsobu řešení
- ~ Stížnost konflikt mezi klienty v jídelně při aktivizačních činnostech ze dne 22. 6. 2015

Respondent č. 1 v rozhovoru sdělil: „*Stížnost se dá vhodit do schránky, ale já si řeknu sestřičce, nepotřebuju to psát.*“

Kdyby si chtěl stěžovat respondent č. 2, tak by se obrátil na sociální pracovníci nebo vedení, nebo by hodil stížnost do schránky. „*Nevím o tom, že by se nějaká stížnost na domečku řešila.*“

Respondent č. 3 uvedl: „*Stěžovat si můžu sestřičce, ale já nic nepotřebuju, jsem tu spokojenej.*“

Co by udělal, kdyby byl nespokojený, respondent č. 4 nevěděl. Kdyby si chtěl stěžovat, řekl by to manželovi. „*O schránkách na stížnosti vím, to by šlo, tam něco hodit*“, dodal.

Respondent č. 5 k oblasti stížností uvedl: „*Už se mi stalo, že jsem nebyla spokojená, to jsem si stěžovala řediteli, že mě přestěhovali z jednolůžkového pokoje na domeček do dvoulůžkového pokoje. Oni s tím ale nic neudělali. Zavolal si mě ředitel a vysvětlil mi, že bych mohla bydlet klidně doma.*“ Následně dodal: „*Vím, že je tady schránka na stížnosti, ale v domečku není. S tím, že si můžu stěžovat mě seznámily sestřičky. Ještě Vám musím říct: Měli jsme schůzku stravovací komise, jsme tam 4 klienti, kuchařky, ředitel a hospodářka, bavíme se tam, co bychom chtěli u jídla změnit.*“

Respondent č. 6 uvedl: „*Stížnost – o tom nechci mluvit. Když jsem naštvanej, tak na sebe.*“

Zaměstnanci v rozhovoru uvedli, že při nástupu do zaměstnání mají povinnost seznámit se se Standardy kvality, jejichž součástí je i oblast stížností. Tyto předpisy mají všichni zaměstnanci k dispozici v tištěné podobě v kanceláři. V organizaci působí zaměstnanec na pozici mentor, který je za seznámení zaměstnanců se standardy kvality

	<p>odpovědný a je novým zaměstnancům při seznamování se s agendou nápomocen. Poskytovatel předložil důkaz o seznámení zaměstnanců s oblastí stížností na kvalitu poskytované služby.</p> <p>Pozorováním a rozhovory se zaměstnanci a respondenty bylo zjištěno, že je ve službě řešen dlouhodobý problém, týkající se soužití respondenta č. 3 se spolubydlícím na dvoulůžkovém pokoji. Respondent opakovaně upozorňuje na tento problém. Bylo zjištěno, že vedení služby v tomto případě jedná i s rodinnými příslušníky respondenta č. 3. Respondent č. 3 před inspektory nepojmenoval tento problém jako stížnost, nicméně o jeho řešení není v dokumentaci respondenta č. 3 žádný záznam. Tento nebyl ani součástí evidence stížností. Zaměstnanci k tomu dodali, že zápis o přijaté stížnosti je zaznamenáván vždy až po jejím vyřešení. V době konání inspekce v místě měl ředitel služby písemnosti k řešení dané situace u sebe, protože se jí aktuálně zabýval, vyhodnocoval různé varianty.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12 Rozhovory s respondenty č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, ze dne 1. 6. 2014 „Příloha č. 1 – formulář pro podání stížnosti“ „Příloha č. 2 – pravidla pro podávání a vyřizování stížností (informace pro klienty)“ „Domácí řád“, účinný od 3. 10. 2012</p> <p>Evidence stížností</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. e).	<p>Splněné: § 88 písm. e)</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 7b)</p> <p>7b) Poskytovatel nevede průběžné záznamy o řešení stížností na kvalitu poskytované služby. Způsob řešení, který v dané věci probíhá, není zaznamenán ani v dokumentaci klientů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>7b) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Vést evidenci a průběžné záznamy o řešení přijatých stížností na kvalitu či způsob poskytování služby.	Lhůta pro splnění opatření:
		16. 2. 2016

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. f) ZSS</li> <li>- Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f)</b>  Předloženým dokumentem „ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“ a dokumentací respondentů č. 1 - 6 poskytovatel doložil proces individuálního plánování s klienty. Plánování průběhu poskytování sociální služby provádí pracovníci převážně společně s klienty, v některých případech připravuje podklady sociální pracovník s klíčovým pracovníkem, a tyto připravené materiály poté konzultují s klientem, který se má možnost vyjádřit, zda se sestaveným plánem souhlasí. Písemné záznamy jsou vedeny jak ručně, tak formou záznamů v programu Cygnus.</p> <p>Z předložené dokumentace respondentů, z rozhovorů s respondenty a pracovníky bylo zjištěno, že proces individuálního plánování je v organizaci nastaven, a to s určitými funkčními nedostatky (podrobněji viz popis kritéria 5b) a 5c). Povinnost dle § 88 písm. f) ZSS je splněna.</p> <p><b>4c)</b>  Poskytovatel v dokumentu „Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu: Pravidla pro jednání se zájemcem o služby ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb“ uvádí: „Základní informace (o cílové skupině, poskytovaných službách, úhradách) jsou poskytnuty ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem na žádost zájemce nebo jím pověřené osoby. Zájemce nebo jím pověřená osoba je vždy upozorněna na podmínku osobního jednání a možnost návštěvy ČM Všestudy. Vždy, pokud je to v možnostech zájemce, je preferována návštěva zařízení před dohodou o nástupu. Dotazy zaslané e-mailem jsou evidovány. O informacích poskytnutých telefonicky je proveden záznam na daný formulář, případně záznam do programu Cygnus.“... „Komunikace a způsob jednání je přizpůsoben rozumovým schopnostem zájemce (zákonného zástupce). Informace jsou předávány zřetelně, pomalu, jednoduše, nepoužívají se cizí výrazy. V průběhu rozhovoru je dotazy ověřováno, zda zájemce (zákonný zástupce) sdělení porozuměl. V případě, je-li zjištěno, že zájemce nevěnuje jednání dostatečnou pozornost, např. z důvodů snížené schopnosti soustředění, je</p>	



*jednání na určitou dobu přerušeno.*

*Zaměstnanec pověřený jednáním zjišťuje požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím služeb ČM Všestudy. Veškeré informace jsou zájemci poskytovány tak, aby byl zájemce (zákonný zástupce) schopen posoudit, zda mu nabízená služba vyhovuje a jaká má v případě přijetí povinnosti a práva. Součástí jednání je také ukázka fotografií interiéru a exteriéru ČM Všestudy.“*

*Dále v dokumentu „ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“ uvádí: „Během mapování si všímáme a zaznamenáváme Přání klientů. Přání je to, co uživatel – klient říká. Je ideální tato přání do mapování zapisovat doslovně, aby pracovník nepřidával klientovým přání vlastní významy. Z přání vyvozujeme skutečné potřeby – např. „Chci jet do Afriky“ může ve skutečnosti znamenat „potřebuju změnit alespoň na týden prostředí, vyjet mimo Domov“ apod. Pracujeme také s tzv. nereálnými přáními (např. když vysloví imobilní klient „chci chodit“. Taková přání klientovi nevymlouváme, ale snažíme se najít tu potřebu, který se uvnitř tohoto přání skrývá (např. takovému klientovi může pomoci, když ho budeme víc brát ven, do společnosti apod.).*

*Za přáními hledáme vždy skutečnou Potřebu klienta. Když klienta mapujeme, je naším úkolem přijít ve výsledku na to, jaké jsou jeho skutečné potřeby. Často nás to svádí k tomu pokoušet se plnit všechna klientova přání, ale může se stát, že ani tak jeho potřebu nenaplníme. Proto je pojmenování potřeb klienta pro individuální plánování velmi důležité.*

*Každý člověk má potřeby biologické – chce se dobře najíst, napít, dobře se vyspat, potřebuje, aby se mu dobře dýchalo. Patří sem také vylučování, pohyb, správná teplota, hygiena. Další potřeby, které člověk potřebuje naplnit ke spokojenému životu, jsou potřeby psychologické. Sem patří potřeba bezpečí, uznání, vědomí vlastní jedinečnosti, užitečnosti, seberealizace, pozornosti apod. Pak jsou to potřeby sociální a spirituální. To je potřeba lásky, sounáležitosti, informovanosti, možnosti se vyjádřit, komunikovat, mít společenský kontakt a potřeba žít dle podle svých duchovních hodnot.“*

*Zaměstnanec č. 7 popsal, jakým způsobem sjednává s osobami rozsah a průběh poskytované služby: „Když přijde nový klient, společně vyplňujeme dokumenty*

týkající se nástupu. Dále se jich ptám, jakým způsobem chtějí službu nastavit (kde chce mít uložené finance, atd.). Připravím smlouvu, přečtu mu ji, ptám se průběžně, zda porozuměl. Pak se jej celkově zeptám, zda rozuměl. Pak se podepíše smlouva, ta se podepisuje tak cca do 1-2 týdnů po nástupu. Rozsah a průběh poskytování služby je projednáván v rámci sociálního šetření, které je provedeno asi týden před nástupem klienta do služby. S klientem se v rámci sociálního šetření provede nástin rozsahu a průběhu poskytování služby, dle kterého se jede do doby stanovení prvního individuálního plánu. Potom se automaticky přejde na individuální plán. Záznamy z adaptace se zapisují do plánu realizace, ale na tuto praxi poskytovatel v současné době najíždí, teprve začínáme se změnou této praxe.“

Zaměstnanec č. 1 dodal, že se účastní sociálního šetření. „U sociálního šetření zjišťujeme schopnosti budoucích klientů, individuální záležitosti vztahující se ke klientovi, všechno co zjistíme, zapíšeme do formuláře sociálního šetření a předáme klíčovému pracovníkovi, aby v adaptačním období mohl s klientem pracovat. Adaptační období je různé, trvá 14 dnů až 3 týdny, je to ale individuální.“

Respondent č. 1 uvedl: „Smlouvu mám, ale víc si nepamatuju.“

Respondenta č. 2 navštívily pracovnice ze služby a domlouvali se, zda by chtěl bydlet ve Všestudech. Před nástupem do služby si nebyl zařízení prohlédnout, informace o tom, jak služba funguje, se dozvěděl při návštěvě sociálního pracovníka. Ten jej seznámil s pravidly a povinnostmi, popsal, jak to ve službě funguje, jak to tam vypadá a ukázal fotografie. Ptal se respondenta, co by chtěl, co bude potřebovat, zjišťoval jeho schopnosti – co zvládne a co už ne, s čím bude potřeba pomoci. Dále co má rád, co rád dělal, jestli má nějaké koníčky a co jej baví. Respondenta k přijetí přivezli sanitou. Podepsal smlouvu, ale kde ji má, to už neví. Co je obsahem smlouvy si také nevybavil.

Respondent č. 5 měl možnost se před nástupem do služby a uzavřením smlouvy se službou seznámit. Byl se zde podívat. Pracovníci mu všechno ukázali, a to i pokoje. Respondent měl přání být ubytován na jednolůžkovém pokoji, tento si také prohlédl a mohl si vybrat ze dvou. Na tomto pokoji bydlel zhruba půl roku. Po půl roce pobytu na jednolůžkovém pokoji přišel pan ředitel a sdělil respondentovi č. 5, že se musí přestěhovat na domeček. Jako důvod

přestěhování mu dle jeho slov bylo sděleno, že je schopný, že by mohl bydlet doma a schopní klienti budou bydlet na domečku.

O domově se respondent č. 6 dozvěděl v nemocnici v Kralupech. „Oni se mě ptali, kam chci. Podívat jsem se tady nebyl, byli za mnou v nemocnici. Byly tam za mnou i dvě holky z Velvar, ale já jsem chtěl sem. Já si nemůžu stěžovat, já jsem tady spokojenej.“

„Pomůžou mi se vším, co si řeknu. Nevím, že by někde bylo napsáno, s čím mi budou pomáhat.“

Z formulářů sociálního šetření a ze záznamu z jednání se zájemcem, které jsou součástí dokumentace vylosovaných respondentů, je patrné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby zájemců. Vzhledem ke skutečnosti, že je smlouva o poskytování sociální služby uzavírána zpětně, poskytovatel neprokázal, že je rozsah a průběh poskytování sociální služby nastaven od samotného počátku – zahájení poskytované služby (např. u respondenta č. 5 je smlouva uzavřena dne 28. 4. 2014 s účinností od 11. 4. 2014; u respondenta č. 3 je smlouva uzavřena dne 7. 5. 2014 s účinností od 19. 2. 2014).

#### **5b)**

Poskytovatel v dokumentu „ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“ uvádí: „Jedním ze základních kritérií kvality poskytované služby je zajištění individuálního přístupu k uživateli služby – klientovi. Službu v ČM Vše study poskytujeme nikoli plošně, ale podle individuálních potřeb, přání a míry soběstačnosti uživatelů.“

Poskytovatel vymezuje, v jakých bodech Individuální plánování služby probíhá:

„1) Sběr dat (životní příběh klienta, co všechno o klientovi víme)

2) Mapování

3) Přání klienta

4) Potřeby klienta

5) Zdroje klienta (jeho potenciál, zdroje jsou vnitřní a vnější)

6) Rizika (prevence rizik, krizový plán)

7) Osobní cíle uživatele v jejich konkrétní podobě (dojednaná podpora), osoby podílející se na naplňování cíle

8) Hodnocení míry dosažení osobního cíle uživatele

9) Kontrola IP“.

Poskytovatel v citovaném dokumentu uvádí, že v rámci individuálního plánování zjišťuje zdroje klienta „Zdroj

*je souvisí s potřebami uživatele. Je dobré zdroje znát, protože známe-li to, co klienta motivuje (čím tzv. žije), lépe naplníme jeho potřeby.*“ Dále je dle dokumentu pracováno s riziky, souvisejícími s poskytováním služby klientovi: *„Každý klient má právo na tzv. přiměřené riziko. Neměli bychom omezovat jeho osobní svobodu jenom proto, že se domníváme, že by se mu mohlo něco stát.“*

Na základě předložených dokumentů je patrné, že ve službě probíhají aktivizační činnosti. Tyto činnosti jsou popsány v dokumentu *„Týdenní harmonogram pracovních úkolů aktivizačního pracovníka (PSS)“*, dále je klientům na nástěnkách zprostředkován *„Plán denních aktivit“* (vždy na týden). Za aktivity je odpovědný aktivizační pracovník, zařazený na pozici PSS a dále sociální pracovník.

Dle zaměstnanců č. 1 a 3 probíhají aktivizace na hlavní budově i na tzv. Domečku ve stejném režimu: Mobilní klienti dochází na aktivity do prostorů jídelny. Imobilní klienti mají možnost čerpání aktivit na pokojích, kdy za nimi dochází *„...jak aktivizační pracovník, tak i ostatní pracovníci v přímé péči, kteří mají chvíli volno.“* Imobilní klienti tráví v letních měsících poměrnou část dne venku. Klienti z hlavní budovy jsou přepraveni na invalidních vozících výtahem, klienti z tzv. Domečku jsou po přemístění na invalidní vozík sneseni po schodech do přízemí a následně taktéž vyvezeni ven. Někteří klienti v rámci svých specifík (způsobených zdravotním stavem, pokud např. nemohou dlouho sedět na vozíku), mají pobyt mimo budovu nastaven v souladu s jejich možnostmi.

Aktivity zaznamenává poskytovatel na jednotlivé listy – formuláře, obsahující název aktivity, datum a účast klientů. Tyto listy jsou hromadně založeny v pořadači, který byl inspekčnímu týmu předložen. Z předloženého je zřejmé, že probíhají následující aktivity:

- ~ Denní - skupinové aktivity - trénování paměti, promítání filmů, předčítání, společenské hry, ruční práce, vystoupení
- ~ aktivizační činnosti - individuální návštěvy klientů - rozhovory, četba, sledování TV, pexeso (ze záznamu za měsíc listopad: individuální aktivity probíhaly převážně s klienty tzv. domečku, byly prováděny aktivizačním pracovníkem (PSS), četnost: 2. 11.; 3. 11.; 4. 11.; 5. 11.; 11. 11.; 12. 11.; 13. 11. 2015)

Poskytovatel dále předložil formuláře „*Individuální plán*“ (tištěné z programu IS Cygnus), ze kterých je plánování průběhu sociální služby patrné, není však zřejmé, zda probíhá společně s klientem. Byla předložena dokumentace respondentů č. 1 – 6. Základní (sociální) dokumentace respondentů, zahrnuje složky:

- ~ Žádost o poskytnutí sociální služby
- ~ Rozhodnutí KÚ SK, výměry důchodů
- ~ Smlouva o poskytování sociální služby
- ~ Příspěvek na péči
- ~ Osobní doklady

Smlouva o poskytování sociální služby některých vylosovaných respondentů neobsahuje informaci ani ujednání týkající se individuálního plánování a nastavených cílů. Součástí některých spisů je dohoda, která reaguje na potřeby klienta v oblastech základních činností vymezených vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. U respondentů č. 1 a 2 je přílohou smlouvy o poskytování služby formulář „*Osobní cíl klienta*“.

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 5 obsahuje

- ~ Formuláře „*Individuální plán*“ a „*Průběh plnění osobního cíle*“, oba ze dne 5. 6. 2014, v totožném znění: Cíl klienta: Klientka je soběstačná, vše zvládá sama, proto si přeje naučit se aplikovat si sama inzulin a vařit dietu; Kroky: Edukace klientky denně.
- ~ Formuláře „*Individuální plán*“ a „*Průběh plnění osobního cíle*“ (kopie 3x), oba ze dne 28. 8. 2014, v totožném znění: Cíl klienta: Klientka se snaží aplikovat si inzulin sama, zajímá se o vaření diet a začala se zúčastňovat aktivit. Kroky: Klientka se aktivně zapojuje do všech aktivit k naplnění svého cíle. Jsou jí podávány informace o dietách a snaží se sama o aplikaci inzulinu.
- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 21. 5. 2015 Cíl klienta: Klientka se snaží aplikovat si inzulin sama, zajímá se o vaření diet a začala se zúčastňovat aktivit. Kroky: Klientka se aktivně zapojuje do všech aktivit k naplnění svého cíle. Jsou jí podávány informace o dietách a snaží se sama o aplikaci inzulinu.
- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář)

ze dne 28. 6. 2015 na 3 měsíce. Cíl: Snaha aplikovat si sama inzulín, Masáž těla. Kroky k naplnění cíle: Ukázka aplikace inzulínu. Zhodnocení cíle dne 24. 7. 2015: Klientka se naučila aplikovat si sama inzulín, klientka se účastnila výletu lodí do Prahy.

- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (další nový formulář) ze dne 25. 8. 2015. Cíl: Klientka si přeje jednou za čas jet do Kralup ke kadeřnici a na nákup, přála by si masáž těla. Kroky: informovat o jízdním řádu, informovat klientku o masáží, zhodnocení plánu stanoveno na listopad 2011, což je s ohledem na datum nastavení cíle zavádějící. Zaměstnanec č. 7 doplnil, že se jedná o překlep.

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 2 obsahuje:

- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář) ze dne 27. 3. 2015 na 3 měsíce. Cíl: Klientka by se chtěla zúčastnit grilování. Kroky k naplnění cíle: Informovat klientku o dnu konání grilování. Zhodnocení cíle dne 24. 7. 2015: V zařízení se konalo grilování s hudbou p. Štamfesta.
- ~ „*Plán péče klienta*“ na období 27. 3. 2015 – 26. 9. 2015
- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (další nový formulář) bez datace. Cíl: Klientka si přála, aby zde v zařízení bylo více společenských her (karty, člověče nezlob se, aj.). Kroky: informovat klientku zda se zde bude konat více společenských her, zhodnocení realizace.

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 3 obsahuje

- ~ Formulář „*Individuální plán*“, ze dne 4. 6. 2014, ve znění: Cíl klienta: nevyplněn (je vyplněno pouze přání mít nové chodítko); Kroky: kontaktovat rodinu
- ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 4. 6. 2014 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
- ~ Formulář „*Individuální plán*“, ze dne 28. 8. 2014, ve znění: Cíl klienta: Klient si přeje nové chodítko i nadále se budeme snažit mu ho obstarat a kontaktovat rodinu. Klient

- si přeje zúčastňovat se aktivit a již některých se zúčastnil; Kroky: kontaktování rodiny, informování klienta o veškerých aktivitách
- ~ Formulář „*Plán péče klienta*“ na období 2. 2. 2015 až 1. 8. 2015, který zahrnuje oblasti *pomoc zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti.*
  - ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 31. 1. 2015, ve znění: Cíl klienta: Klient není samostatný, odkázán na pomoc ostatních. Kroky: popsány oblasti pomoci při základních hygienických úkonech (poznámka: inspektorem nebyly vypisovány jednotlivé činnosti, které označují zdravotní problémy klienta)
  - ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 28. 3. 2015 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
  - ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 30. 7. 2015 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
  - ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář) ze dne 1. 8. 2015. Cíl: Plán se nadále prodlužuje. Klient si přeje zajistit osobní hygienu, donáška stravy na pokoj Kroky: zajištění hygieny (včetně podrobného popisu jednotlivých úkonů) a donáška stravy personálem (včetně podrobného popisu jednotlivých úkonů).

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 4 obsahuje

- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 21. 4. 2015, ve znění: Cíl klienta: Akce mimo zařízení, ZOO, výlet lodí Kroky: zjištění akcí mimo zařízení a klientku informovat, domluvit se se SP jaké akce chystají, domluvit se, na jaký výlet by jela (termín 6 měsíců)
- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 16. 8. 2015, ve znění: Cíl klienta: Zajištění osobní hygieny klientky Kroky: sprchování, následně připravení čistého oblečení, ....
- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 16. 8. 2015, ve znění: Cíl klienta: Klientka si přeje o víkendu hrát společenské hry s personálem a ostatními klienty Kroky:

donesení společenských her na kavárnu, poptání se, kdo chce hrát také, výsledné hraní her

- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář) ze dne 1. 8. 2015. Cíl: Zajištění osobní hygieny, klientka si přeje hrát o víkendu spol. hry s personálem a klienty Kroky: zajištění osobní hygieny (včetně podrobného popisu jednotlivých úkonů) a hraní společenských her (včetně podrobného popisu jednotlivých úkonů)

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 1 obsahuje:

- ~ Formulář „*Plán péče klienta*“ na období 28. 7. 2015 až 27. 1. 2016, který zahrnuje oblasti *pomoc zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti.*
- ~ Formulář *Čarové kódy činností plánu péče* na období 28. 7. 2015 až 27. 1. 2016
- ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 31. 7. 2015 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 13. 9. 2015, ve znění: Přání: Začlenění do kolektivu, účast na aktivitách Cíl klienta: Klientce jsem nabídka účast na blížícím se výletě do Zelčína, kde si může prohlédnout a dokonce krmit zvířata. Kroky: časté upozorňování a edukace
- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář) ze dne 13. 9. 2015. Cíl: Začlenění do kolektivu, účast na aktivitách - výlet Kroky: klientku včas upozorním na konání akce, jenž bude v doprovodu PPP, kl.samostatná, ale neochotná někam jít. Být v zařízení a nic po ní nechtít ji velmi vyhovuje. Kl. budu edukovat, ale ne nutit. Zhodnocení proběhne v prosinci.

Dokumentace Individuálního plánování respondenta č. 6 obsahuje:

- ~ Formulář „*Čarové kódy činností plánu péče*“ na období 5. 11. 2014 až 4. 5. 2015
- ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 23. 11. 2014 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem - životní příběh



- ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 29. 11. 2014 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
- ~ Formulář „*Individuální plán*“, ze dne 29. 11. 2014, ve znění: Cíl klienta: Klient chce být co nejdýl v dobré kondici; Kroky: 3x denně jezdí klient na in. vozíku do jídelny
- ~ Formulář „*Ostatní záznamy*“, kde je s datem 29. 3. 2015 záznam o provedeném rozhovoru s respondentem
- ~ Formulář „*Průběh plnění osobního cíle*“, ze dne 29. 3. 2015 Cíl klienta: Klient si přeje vidět Štamfest a rád by se zúčastnil společenského grilování Kroky: vyslechnutí přání klienta, předání informace o přání klienta SP, informování klienta ohledně konání akce
- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (nový formulář) ze dne 29. 3. 2015 na 3 měsíce. Cíl: Přeje si zajistit akci grilování a poslech hudby Štamfest Kroky k naplnění cíle: vyslechnutí přání klienta, předání informace o přání klienta SP, informování klienta ohledně konání akce  
Zhodnocení cíle dne 4. 8. 2015: Cíl se podařilo splnit, v našem zařízení se zúčastnil vystoupení p.Štamfesta s grilováním. Cíl, který si klient vytýčil se podařilo splnit.
- ~ Formulář „*Individuální plán*“ (další nový formulář) ze dne 7. 10. 2015. Cíl: Klient si přeje jet na výlet do ZOO Parku Zelčín. Kroky: vyslechnutí přání klienta, předání informací SP, sdělení informace klientovi, Zhodnocení plánu nastaveno na leden 2016

Dokumentace Individuálního plánování klienta č. 1 obsahuje celkem 52 listů.

Zaměstnanec č. 7 k vedení dokumentace dodal: *„Bývalá kolegyně měla nastavený systém individuálního plánování formou dokumentu individuálního plánu, který vytvořila. Zaměstnanci si k individuálnímu plánu tisknou průběh plnění osobního cíle a záznamy z rozhovorů. Já po svém převzetí agendy jsem formulář individuálního plánu upravila. Při sestavování individuálního plánu se domluvíme (sociální pracovník a klíčový pracovník klienta), co by si přál a pak jde klíčový pracovník za klientem projednat a nastavit konečný individuální plán, se kterým klient souhlasí.“*

Respondent č. 2 v rámci rozhovoru uvedl: „*Jedna pracovnice se mi tady věnuje víc, Jaroslava se jmenuje a příjmení mám napsané na dveřích. Chodí se mě ptát, jak se mám, jak se mi daří, jestli něco nepotřebuju. Je bezvadná, často si povídáme*“, dodal respondent, své cíle popsat nedokázal.

Respondent č. 3 zná svou klíčovou pracovníci, její jméno má napsané u dveří, nepamatuje si ho, ale ví, která to je.

Respondent č. 4 uvedl: „*Klíčový pracovník – nikdo si se mnou nepovídá víc, o klíčovém pracovníkovi nevím, neslyšela jsem o tom.*“

Respondent č. 5 často odjíždí mimo službu. Jezdí autobusem do Veltrus a do Kralup za dcerou a za kamarádkou na kafičko a popovídat si, pak taky do bytu. Sdělil, že by v bytě asi sám nemohl bydlet, protože sice všechno zvládne sám, ale nedokáže si píchat inzulín a má problémy s játry. V této oblasti mu služba pomáhá, jinak nic nepotřebuje, žádnou pomoc pracovníků. „*Nemám žádné přání, jen kdyby se mi vrátil manžel*“ (pozn. inspektora – zemřel). „*S ničím mi tady nepomáhají, pouze s inzulínem a dávkuji mi léky*“, respondent dodal, že tuto činnost sám nezvládne.

Zaměstnanci č. 4 a 8 v rozhovorech uvedli: „*Já jsem klienty dostala přidělené, nejednalo se o nově přijaté klienty, sama jsem se jich ptala, zda jim budu jako klíčový pracovník vyhovovat a domluvili jsme se, že ano. Mám 6 klientů, kterým vykonávám funkci klíčového pracovníka.*“

Zaměstnanci č. 4 a 8 popsali: „*Při nástupu nového klienta jako klíčoví pracovníci zjišťujeme jejich přání, potřeby, ptáme se rodin, když klient něco neví, tak rodina doplní. Ve chvíli, kdy zjistíme jeho potřeby, tak nastavíme cíl, ten si stanoví hlavně klient. Cíle nastavujeme dlouhodobé, ty jsou maximálně na dobu 3 měsíce, jinak nastavujeme krátkodobé cíle, například jít si něco koupit, jít na procházku. Potom na naplnění cíle pracujeme. Když je cíl naplněný, provedeme záznam do programu Cygnus a stanovíme nový cíl. Záznamy píšeme do záložky plán realizace. U imobilních klientů jsou dlouhodobé cíle spíše péčové povahy.*“ Rozhovorem se zaměstnancem č. 7 a prohlídkou elektronické dokumentace bylo zjištěno, že záznamy o průběhu služby poskytovatel nezaznamenává v evidenci v programu Cygnus – záložka plán realizace. Tyto záznamy jsou vedeny nepravidelně formou zápisu v záložce „*Ostatní záznamy*“, kde je popsán obsah rozhovoru s klientem.

Záznamy o průběhu poskytované služby jsou s určitou pravidelností zaznamenávány v oblasti ošetrovatelských činností v programu IS Cygnus, dále v knize ošetrovatelské dokumentace (denní hlášení). Dále zaměstnanci zaznamenávají průběh poskytování služby v oblasti aktivizačních činností. Vedení složek individuálního plánování klientů je nesourodé, nemá jednotnou podobu, neobsahuje poskytovatelem stanovené formuláře (např. u respondentů č. 4 a 6 není založen formulář Seznámení s domácím řádem, právy a povinnostmi, u některých klientů je součástí dokumentace formulář pro zaznamenání osobních cílů klienta, tento však není vyplněn).

Individuální plánování probíhá v písemné podobě, záznamy o průběhu poskytované služby jsou vedeny v elektronické formě v programu IS Cygnus. Systém IP podléhá ochraně osobních údajů, což je zajištěno přístupovým heslem do PC a umístěním písemné dokumentace v uzamčených skříních (Složky osobní dokumentace IP jsou uloženy v uzamčené skříni na ošetřovně. Přístup mají jen kompetentní pracovníci. Sociální dokumentace je založena v uzamykatelné skříni u sociální pracovnice, jak uvedl zaměstnanec č. 7).

Zaměstnanci č. 2, 3 a 12 popsali: *„Když nastoupí nový klient, vysvětlím mu, jak to tady funguje, že jsem jeho klíčový pracovník, seznámím jej s tím, že budeme spolu sestavovat nějaké plány. Rozhovorem zjišťujeme, co všechno zvládne sám, s čím bude potřebovat pomoc, podle toho pak sestavujeme individuální plán. V počátku je určité adaptační období, aby si klient zmapoval terén, aby se seznámil s ostatními klienty a zaměstnanci, je to u každého klienta jinak. Plánujeme asi do 1 měsíce od nástupu klienta do služby. Plánování probíhá tak, že zjišťujeme zájmy, co doma dělal, kam by se chtěl podívat, s čím potřebuje pomoc. Povídáme si a společně sestavíme cíl. Sestavujeme dohodu, která se týká především péčových činností - je to u klientů imobilních, kteří již potřebují především kvalitu života - polohování, zajištění pohodlí, tekutiny a podobně. Dále stanovujeme cíle u klientů, kteří chtějí něco jiného – například výlet na parníku. Dlouhodobé cíle jsou nastaveny zhruba na 3 měsíce, po této době cíle zhodnotíme. U některých klientů, převážně imobilních, je individuálně stanovena doba, pro kterou je cíl nastaven. Jeden z klientů má cíl stanoven na 6 měsíců a po této době je přehodnocen.“*

Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako

výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období. Cíle některých respondentů reagují na jejich přání (např. zúčastnit se grilování, více společenských her). Nejsou však vždy zaměřeny na řešení nepříznivé sociální situace klienta, v některých případech je cíl klienta nabídkou aktivity směřovanou ke konkrétnímu klientovi. Pozorováním bylo zjištěno, že přístup do programu IS Cygnus mají pracovníci povolen pouze dle svých kompetencí, ochrana je zajištěna heslem. Písemné složky klientů jsou uzamčeny ve skříni.

### 5c)

Poskytovatel v dokumentu „ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“ uvádí: „Hodnotíme, jestli se cíle naplnily a do jaké míry se to podařilo. Hodnocení je vlastně něco jako inventura. Hodnotíme jednak konkrétní cíle a jednak si (za účasti klienta) ověřujeme, jestli platí uvedená rizika, jestli dobře mapujeme, jestli sedí informace shromážděné ve „sběru dat“ atd. Ověřujeme si, jestli byl konkrétní cíl splněn konkrétními lidmi a v konkrétním čase a způsobem, jak tomu bylo dojednáno“.

Zaměstnanci č. 4 a 8 popsali: „Cíle nastavujeme dlouhodobé, ty jsou maximálně na dobu tří měsíců. Jinak nastavujeme krátkodobé cíle, např. jít si něco koupit, jít na procházku. Potom na naplnění cíle pracujeme. Když je cíl naplněný, provedeme záznam do programu IS Cygnus a stanovíme nový cíl.“

Zaměstnanci č. 2, 3 a 12 popsali:

Dlouhodobé cíle jsou nastaveny zhruba na 3 měsíce, po této době cíle zhodnotíme. U některých klientů, převážně imobilních, je individuálně stanovena doba, pro kterou je cíl nastaven. Jeden z klientů má cíl stanoven na 6 měsíců a po této době je přehodnocen.“

Zaměstnanec č. 7 sdělil: „Hodnocení provádím s klíčovým pracovníkem já. Koukneme se, co bylo cílem, zhodnotíme, co se podařilo dosáhnout a co ne, uděláme nástin, se kterým jde klíčový pracovník za klientem a ten jej buď schválí, nebo ne. Sedneme si na nový individuální plán a nastavíme nový cíl. Zavedli jsme sešit, kde si píšeme, co si klienti průběžně přejí, abychom mohli lépe identifikovat nový cíl klienta.“

Dokumentace vylosovaných respondentů neobsahuje záznamy, ze kterých je patrné, že u všech těchto osob bylo hodnocení plánu provedeno. Hodnocení osobních cílů není vždy provedeno ve stanoveném termínu (ve formuláři Individuální plán je ručně dopsáno, např.

termín 3 měsíce, k přehodnocení však došlo v delším časovém úseku). Hodnocení cílů není vždy ve formuláři individuálního plánu vyplněno, toto je u některých respondentů zaznamenáno pouze v počítačovém programu v záložce Realizace a hodnocení péče. Kontrolou předložené dokumentace individuálního plánování bylo ověřeno, že u některých klientů jsou tyto zápisy vedeny v rozsahu konstatování „ ... s průběhem služby spokojen ...., ... nežádá žádnou změnu ...“ Z takovýchto zápisů není zřejmé společné hodnocení průběhu sociální služby s klienty, které se váže na nepříznivou sociální situaci klienta.

#### **8a)**

Dokument „Standard č. 8, Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“ uvádí:

- ~ „Vzhledem k samostatné lokalitě nabízí ČM VšeStudy svým klientům služby externí kadeřnice, dovoz potravin, ale i jiného zboží.
- ~ Ostatní služby zajišťuje individuálně klientům sociální pracovníce nebo jiný zaměstnanec ČM VšeStudy.
- ~ Na nástěnkách ve společných prostorách jsou uvedeny kontakty na úřady, právní ochranu. Tyto informace jsou k dispozici také automaticky u sociální pracovníce.
- ~ Týdně je dodáván týdeník Mělnicko, kde klienti mají možnost informovat se mimo jiné o dění v okolí.
- ~ Každý den je klientům připravován po společné dohodě seznam aktuálních výročí.
- ~ Podporu při kontaktu s přirozeným prostředím zajišťují zaměstnanci ČM VšeStudy i během diskusí s klienty, společných setkáváních se stravovací komisí klientů.
- ~ ČM VšeStudy nabízí klientům také účast na různých volnočasových aktivitách, které se konají v prostorách ČM VšeStudy, ale i mimo něj.“

V zařízení pravidelně ordinuje smluvní lékař (1x týdně praktický lékař - vždy v úterý odpoledne, nebo ve středu dopoledne, případně dle potřeby; psychiatr 1x za měsíc). Klienti mají možnost se rozhodnout, kterého lékaře chtějí navštěvovat. V současné době všichni klienti využívají služby lékaře v zařízení. Služba tímto částečně nahrazuje běžně dostupnou

zdravotní péči. K odbornému lékaři jsou klienti doprovázeni pracovníky služby.

Zaměstnanec č. 7 uvedl: „*Jelikož jsme daleko od města, dojíždí sem pojízdná prodejna. Klienti mají možnost si zde nakoupit. U klientů, kteří nejsou schopni, zjistím, co chtějí, zapíšu, nakoupím. Schopní si jdou nakoupit do pojízdné prodejny sami. Dva klienti si jezdí sami do města.*“

Zaměstnanec č. 1 uvedl: „*Je zde kadeřnice, pedikúra, zajistíme odvoz na úřady, zajistíme volby, může přijít matrika, farář, návštěvy jsou neomezené.*“

Zaměstnanci č. 5 a 9 popsali, jaké služby jsou klienty využívány v areálu zařízení: „*Canisterapie, pojízdná prodejna, dochází 1x měsíčně farář.*“

Respondent č. 1 v rozhovoru popsal, jaké akce se zde konají a jaké navštěvuje.

Respondent č. 2 si o aktivitách přečte na nástěnkách „... a chodí i pracovníci a informují.“ Respondent chodí na aktivity do jídelny ve druhé budově, nebo také na aktivity v tzv. domečku, kde je klientů méně. Případně si čtou či povídají jen s pracovníkem ve dvou.

Respondent č. 4 k lékaři chodí v domově. K jiným lékařům jej dovezou autem domova (dle sdělení sociální pracovnice a účetní není auto k dopravě klientů k lékařům využíváno, vždy je zajištěna sanita).

Respondent č. 5 uvedl, že se zde konají společenské akce typu: „*Muzika v zařízení, kytarista, pianista.*“ Konají se také akce mimo službu, jedná se o výlety, „... byli jsme např. v Praze na parníku. O akcích nás informují pracovníci, taky si můžeme přečíst nabídku aktivit na nástěnkách na chodbách. Lékař sem dojíždí každé úterý po obědě.“ Respondent zatím jeho služby nevyužívá, sám si dojíždí k zubaři a ostatním odborným lékařům.

Respondent č. 6 k lékaři nepotřebuje, „...doktorka chodí sem.“ U zubaře byl naposledy před 36 lety, nechce k němu. Dále sdělil, že „... s cukrovkou dřív chodil do Mělníka, ale teď má všechno tady.“

#### **8b)**

„*Schopní klienti si mohou dojet do města, kde si zařizují věci sami. Pokud to někdo nezvládne, tak to zajistíme my. V případě voleb zajistíme možnost volit v naší službě. Dojíždí k nám farář, kadeřnice, pedikérka*“, popsal zaměstnanec č. 7.

Dle rozhovorů s respondenty a zaměstnanci služba nabízí program zahrnující využívání běžné kulturní a společenské nabídky. Za tím účelem pracovníci

zjišťují zájmy klientů. Služba dále zprostředkovává využití zdravotní péče u dalších lékařů – odborníků, včetně zajištění dopravy a doprovodu. Klienti mohou využít pojízdného obchodu, služeb, apod. kdy je ze strany zaměstnanců v případě potřeby zajištěn doprovod.

Respondentovi č. 1 nákupy nosí dcera, takže nepotřebuje, aby mu tu nakupovali.

Respondent č. 2 uvedl, že sem chodí kadeřník, pedikérka, vždy to ví předem. K lékaři dochází tady v zařízení, je to nejjednodušší. K odborníkům – lékařům jezdí sanitou, kterou zajistí pracovníci.

Respondentovi č. 3 dcery přinesou, co potřebuje, nic mu nechybí.

Respondent č. 4 uvedl: „Ven chodím sama, ale do obchodu je to daleko. Ke kadeřnici chodím v Semilech, abych viděla manžela a dceru.“

Respondentovi č. 5 zatím nejsou zajišťovány služby dalších odborníků, protože to zatím zvládá sám, případně mu pomůže dcera. Službu někoho jiného využívá pouze v případě, kdy jede na kontrolu do jaterní poradny, to jej vozí sanita.

Respondent č. 6 k dotazu na nákupy sdělil: „ Každé úterý sem přijíždí pojízdná prodejna, co chci, si nechám koupit a oni mi to odečtou z účtu. Důchod mi chodí sem a já si ho nechávám na účtu. Když jsem byl doma, tak jsem si na vozečku dojel na pivo. Tady když přijede prodejna, tak mi koupí 2 lahvový piva, to mi na jeden stačí“.

### **8c)**

Dokument „Standard č. 8, Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“ definuje situace, při kterých je nutná zvýšená spolupráce s rodinou klientů.

Zaměstnanci č. 2, 3, 7, 12 a 13 v rozhovorech uvedli, že služba podporuje klienty v upevňování přirozených sociálních vztahů s rodinou a dalšími blízkými lidmi v případě, že o to uživatelé projeví zájem. V rozhovorech popsali: „...Rodinám vycházíme vstříc, návštěvy nemáme omezené, naopak je maximálně podporujeme v kontaktech.“ V případě konfliktu mezi rodinou a klientem by zaměstnanci toto řešili, pokud by se domnívali, že by mohlo dojít u klienta k újmě.

Respondenta č. 1 navštěvují příbuzní 2x týdně.

„Návštěvy mohou přijít kdykoliv, není to omezené,“ popsal respondent č. 2.

Respondent č. 3 uvedl, „...moje holky už se o mě nemůžou starat samy. Všechny tři za mnou chodí, mám návštěvu nejmíň 3x týdně.“

Respondent č. 5 často odjíždí mimo službu. „*Jezdím autobusem do Veltrus a do Kralup za dcerou a za kamarádkou na kafičko a popovídat si.*“ V tomto není omezován, pouze musí nahlásit, že odjíždí.

#### **9a)**

Poskytovatel předložil písemně zpracovaný dokument „*Organizační struktura ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb, platná od 10. 11. 2014.*“ Tento obsahuje názvy pracovních pozic, je z něj patrná nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovních pozic. Schéma uvádí informaci o počtu osob na jednotlivých pracovních pozicích.

V Registru poskytovatelů sociálních služeb má v rámci personálního zajištění služby jako přílohu poskytovatel zpracovánu písemnou organizační strukturu – „*Organizační a funkční schéma /platné od 1.4.2010/*“. Toto schéma rovněž obsahuje názvy pracovních pozic, nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovních pozic. Uvádí informaci o počtu osob na jednotlivých pracovních pozicích, počet přepočtených úvazků jednotlivých pracovníků.

Jednotlivé předložené organizační struktury se obsahově liší.

V písemném dokumentu „*Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služby*“ poskytovatel popisuje, že stanovuje počty a strukturu pro personální a organizační zajištění služby. Definiuje kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců služby. Součástí dokumentu jsou přílohy:

Příloha č. 1 - organizační řád

Příloha č. 2 - pracovní náplně

Příloha č. 3 – BOZP vstupní školení

Příloha č. 4 – formulář o proškolení zaměstnance

Dokument „*PROVOZNÍ ŘÁD ÚSEKU ZDRAVOTNĚ PEČOVATELSKÉHO*“ vymezuje úkoly tohoto úseku. Jsou zde popsána práva a povinnosti zaměstnanců, vedoucích zaměstnanců, zastupování zaměstnanců včetně předávání funkcí, zásady řízení organizace.

Předložené pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách, definují druh práce, místo výkonu práce, specifikaci prací včetně vymezení jednotlivých povinností a činností, které je zaměstnanec kompetentní provádět.

Zaměstnanci č. 1 a 3 k personálnímu zajištění uvedli: „*Minimální počet pracovníků ve směně na denní službě ve všední den je 2 PSS denní, 2 - 3 PSS ranní*“



a 1-2 zdravotní sestry, a to do 16 - 17 hodin. Sestra zůstává dle potřeby i déle.

Z důvodu nedostatku zdravotních sester jsou některé směny zdravotní sestrou neobsazeny, je jich asi 12 za měsíc, (dle předloženého rozpisu za měsíc říjen). Jedná se o zdravotní sestrou nezajištěné směny víkendové a noční. Pokud zde není sestra, léky podá PSS ve službě, které zdravotní sestra připraví léky do lékovek. Pořád je někdo ze zdravotníků na telefonu. Noční směna je zajištěna 2 PSS nebo 1 PSS a 1 zdravotní sestrou.

Víkendové denní směny jsou zajištěny 2 PSS (nebo 1 PSS a 1 zdravotní sestrou) a ranní směny 1 PSS. Noční směna je zajištěna o víkendu 2 PSS nebo 1 PSS a 1 zdravotní sestrou.

Směny jsou plánovány na základě dlouhodobého plánu služeb, který je zpracován na období půl roku. Podle toho se stanoví i rozsah dovolené, dále je zpracován krátkodobý rozpis služeb na měsíc. V případě nemoci zastoupí zaměstnanec, který není v tu dobu ve službě. Případně zastoupí vedoucí pracovník. Pokud by byl akutní nedostatek zaměstnanců v přímé péči, museli bychom zavolat brigádníky nebo dobrovolníky, ale zatím to nebylo třeba. Přes léto sem chodí brigádníci - studenti škol, ale nepracují sami. Vždy vykonávají činnosti pod dozorem PSS nebo zdravotní sestry. Jedná se pouze o pomocné práce při poskytování základních činností.

Zaměstnanec č. 10 uvedl: „Služba je zajištěna během dne 2 PSS a 1 zdravotní sestrou. Noční směna zdravotní sestrou a PSS. Během víkendu slouží na směně 2 PSS a 1 zdravotní sestra, v noci 2 PSS.“

Zaměstnanec č. 1 na dotaz inspektora, jak je zajištěna činnost podávání léků, upřesnil: „Pokud není ve službě sestra, jeden z pracovníků má odpovědnost, ten rozdává léky z dávkovače, některým klientům do ruky, některým klientům do pusy.“

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru popsal počty pracovníků na jednotlivých provozních pracovních pozicích: „Pracuje zde 5 kuchařek, 2 prادلeny, 1 údržbář, 3 uklízečky a administrativní pracovníci - ředitel, účetní, provozní/zástupce ředitele, sociální pracovník. Když onemocní sociální pracovník – zaskočí jej, kdo může. Pokud vypadne pracovník nebo pracovníci kuchyně (když je epidemie), zajistíme provoz vlastními silami nebo brigádníky, a to na základě DPP. Pracovní postup na tuto oblast zpracován nemáme, jednáme a konáme intuitivně.“

	Poskytovatel považuje personální zajištění služby za dostatečné pro druh služby a cílovou skupinu osob, kterým je služba poskytována.	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12 a 13</p> <p>Rozhovory s respondenty č. 1 - 6</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Osobní dokumentace klienta č. 1</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ“, platný od 1. 1. 2015</p> <p>„Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu“, platnost a účinnost od 1. 9. 2015</p> <p>„Smlouva o poskytování sociální služby“</p> <p>„Standard č. 8, Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“, účinnost od 1. 6. 2012</p> <p>„Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služby“, účinnost od 1. 6. 2014</p> <p>„PROVOZNÍ ŘÁD ÚSEKU ZDRAVOTNĚ PEČOVATELSKÉHO“, platnost od 1. 7. 2014</p> <p>„Organizační struktura ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb, platná od 10. 11. 2014“</p> <p>„Organizační a funkční schéma /platné od 1.4.2010/“ – zveřejněné v Registru poskytovatelů sociálních služeb</p> <p>Formulář „Týdenní harmonogram pracovních úkolů aktivizačního pracovníka (PSS)“, bez datace</p> <p>Formulář „Plán denních aktivit“</p> <p>Formulář „Individuální plán“</p> <p>Pracovní náplně zaměstnanců</p> <p>„Pracovní náplň; Druh práce: sociální pracovník; katalog prací 2.8.2“, bez datace</p> <p>„Pracovní náplň; Druh práce: Pracovník v sociálních službách; katalog prací: 2.8.1“, bez datace</p> <p>Sešit „DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE“, zápisy od 26. 10. 2015 do současnosti</p> <p>Sešit „OŠ. DOKUMENTACE“, zápisy od 13. 10. 2015 do současnosti</p> <p>Pozorování</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. f).	Splněné: § 88 písm. f)  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5b), 5c), 8a), 9a).</p> <p>4c) Poskytovatel zjišťuje přání a potřeby zájemců. Neprokázal, že rozsah a průběh poskytování sociální služby sjednává od zahájení poskytování služby.</p> <p>5b) Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období. Cíle některých respondentů reagují na jejich přání (např. zúčastnit se grilování, více společenských her), nejsou však vždy zaměřeny na řešení nepříznivé sociální situace klienta.</p> <p>5c) Dokumentace vylosovaných respondentů neobsahuje záznamy, ze kterých je patrné, že u všech těchto osob bylo hodnocení plánu provedeno. Hodnocení osobních cílů není vždy provedeno ve stanoveném termínu. Poskytovatel nemá zpracován jednotný systém, na základě kterého hodnocení plánů osob probíhá.</p> <p>8a) Poskytovatel nevytváří dostatečné příležitosti k využívání veřejně dostupných služeb.</p> <p>9a) Předložené organizační struktury se obsahově liší. Z rozhovorů se zaměstnanci a předloženého měsíčního plánu služeb bylo zjištěno, že výkon práce zdravotnického pracovníka – zdravotní sestry, provádí v případě, kdy tato pozice není ve směně obsazena, pracovník v přímé péči (k této situaci došlo během jednoho měsíce ve 12-ti případech).</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 2 body 5b) 1 bod 5c) 1 bod 8a) 2 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nastavit systém individuálního plánování a hodnocení průběhu služby tak, aby se jednalo o provázaný jednotný postup, vycházející z nepříznivé sociální situace klienta, směřující k řešení této situace.	Lhůta pro splnění opatření: 8. 4. 2016
	Personálně zajistit službu tak, aby zdravotnické činnosti byly poskytovány kvalifikovanými odborníky z této oblasti.	20. 5. 2016

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu  - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g)</b>  Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 3, <i>Jednání se zájemcem o službu</i>“, kde je v odst. 3. 2. uvedeno: „<i>Žadatelé jsou zařazeni do evidence dle data přijetí žádosti, současně je žadatel vyrozuměn písemně, osobně nebo e-mailem o zařazení do evidence. V případě, že se v ČM uvolní lůžková kapacita, je u žadatelů, kteří splňují kritéria pro umístění na dané volné lůžko, opět provedeno sociální šetření...</i>“  Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl: „<i>Pokoje jsou rozděleny na mužské a ženské, při výběru uživatele na daný pokoj rozhoduje skladba uživatelů na pokoji, nutná míra podpory, urgentnost/nutnost příjmu, snažíme se přihlídnout k potřebám, nemáme pořadník, máme evidenci.</i>“  Poskytovatel při místním šetření předložil pořadače nazvané „<i>Evidence žádostí 2014</i>“ a „<i>Evidence žádostí 2015</i>“. Pořadače obsahovaly evidenční tabulky za jednotlivé roky se záznamy: „<i>Spisová značka</i>“, „<i>Příjmení a jméno</i>“, „<i>Datum narození</i>“, „<i>Datum přijetí žádosti</i>“, „<i>Datum přijetí do ČMV</i>“. V kolonce „<i>Datum přijetí do ČMV</i>“ jsou uvedena data přijetí do domova nebo záznam, z jakého důvodu žádost není aktuální – „<i>zamítnuto, úmrtí, zrušení žádosti, jiný DS</i>“. Dále byly v pořadačích založeny žádosti a vyplněné formuláře „<i>DOTAZNÍK O ZDRAVOTNÍM STAVU ŽADATELE O POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY</i>“.  Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že každou doručitou žádost zaeviduje a předá ji vrchní sestře, která na základě dotazníku vyplněného lékařem stanoví, zda zdravotní stav žadatele není důvodem k zamítnutí žádosti. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že posuzuje, zda diagnóza zájemce nevyklučuje jeho přijetí – „<i>... Alzheimerova demence, narušování kolektivního soužití</i>“. V případě, že je žádost zamítnuta, sociální pracovnice žadatele písemně informuje. Zaměstnanec č. 7 doplnil: „<i>Poskytnu sociální poradenství, nabídnu jiné služby například domov se zvláštním režimem – Mělník, Roudnice, Krabčice. Seznam služeb nemám, vyhledám je na internetu a pošlu do e-mailu.</i>“</p>	

	V roce 2014 bylo zaevidováno 52 žádostí, z toho bylo v době místního šetření aktuálních 13. V roce 2015 bylo zaevidováno 67 žádostí, aktuálních je 25.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 6 a 7  Dokumenty: „Standard č. 3 jednání se zájemcem o službu“, platnost a účinnost od 1. 9. 2015 Pořadač „Evidence žádostí 2015“ Pořadač „Evidence žádostí 2014“	
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"> <li>- § 88 písm. i) ZSS</li> <li>- § 91 odst. 2 ZSS</li> <li>- § 73 - § 77 ZSS</li> </ul>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i)</b></p> <p>V souladu s § 91 odst. 1 ZSS je povinností poskytovatele uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby v písemné formě. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6 obsahuje dokument „<i>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory</i>“, který splňuje zákonem požadované náležitosti. Předložené smlouvy obsahují informaci o výši úhrady za službu, která je v souladu s § 15 odst. 2 písm. a), b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“).</p> <p>V předloženém dokumentu „<i>Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby</i>“ v článku II. „<i>Obecná ustanovení</i>“ je uvedeno: „<i>Před započítím poskytování sociální služby musí být uzavřena písemná smlouva.</i>“</p> <p>Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl, že smlouva o poskytování služby je uzavřena vždy nejpozději v den nástupu klienta do služby.</p> <p>Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl: „<i>Když přivezou klienta odpoledne, tak podepíšeme smlouvu druhý den.</i>“ Tento pracovníkem popsany postup není v souladu s předloženou osobní dokumentací respondentů č. 3 – 5, kdy smlouva respondenta č. 5 byla podepsána dne 28. 4. 2014 s účinností od 11. 4. 2014, smlouva respondenta č. 4 byla podepsána dne 30. 10. 2014 s platností od 24. 10. 2014, smlouva respondenta č. 3 byla podepsána dne 7. 5. 2014 s platností od 19. 2. 2014.</p> <p>Smlouvy respondentů č. 1, 2 a 6 byly podepsány v den, kdy klient začal využívat sociální službu.</p> <p>Smlouvy respondentů č. 1 – 6 jsou za poskytovatele podepsány ředitelem, za druhou smluvní stranu jsou podepsány klientem nebo opatrovníkem.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <p>Poskytovatel předložil dokument „<i>Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby</i>“. V dokumentu jsou v článku III. stanoveny náležitosti smlouvy. Ve výčtu chybí způsob vyúčtování úhrad. V dokumentu je uvedeno, že seznámení se smlouvou provádí sociální pracovníce, ředitel, zástupkyně ředitele nebo vedoucí</p>	

pracovník zdravotně sociálního úseku a plný text smlouvy může být poskytnut žadateli již před přijetím. V rozhovorech zaměstnanci č. 6 a 7 uvedli, že seznámení se smlouvou provádí sociální pracovnice. Dále je v dokumentu „Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby“ uvedeno, že u rozhovoru může být se souhlasem žadatele přítomna další osoba. Žadatele, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností. Přílohou dokumentu „Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby“ jsou „Příloha č. 1 – úhrady za stravu a pobyt, Příloha č. 2 – vzor Smlouvy o poskytování služeb“.

Předložené dokumenty „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory“ respondentů č. 1 – 6 obsahovaly náležitosti stanovené v § 91 odst. 2 ZSS s formálními nedostatky.

Smlouvy respondentů č. 1 – 6 nebyly založeny v osobní dokumentaci kompletní, včetně příloh. V textu smlouvy jsou odkazy na „Přílohu č. 1 - Úhrada za stravu a pobyt“, „Přílohu č. 2 – Domácí řád“ a „Přílohu č. 3 – Dohoda o poskytování péče“. Přílohy č. 1 a 2 nebyly součástí smluv respondentů č. 1 – 6, Příloha č. 3 chyběla u smlouvy respondenta č. 4.

Ve smlouvě je v článku VII. „Výše úhrady a způsob jejího placení“ v odst. 1) stanovena částka za ubytování, částka za stravu a součtem celková částka za den. Pro klienta kontrolované služby nemusí být z denní sumy dostatečně zřejmé, kolik bude hradit za měsíc.

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že při jednání je zájemce seznamován s celkovou maximální částkou za pobyt a stravu - za měsíc, který má 31 dní. Předložil dokument „Úhrady za ubytování a stravu platné od 1. 2. 2015“, ve kterém jsou stanoveny měsíční částky v závislosti na velikosti pokoje, počtu dní v měsíci a zvoleném druhu stravy (normální nebo dietní).

Dále je v odst. 2) uvedeno, že pokud by klientovi nezůstalo po zaplacení úhrady 15% z příjmu, výše úhrady se sníží a poskytovatel se může dohodnout na doplatku úhrady se třetí osobou. Respondenti č. 1, 2, 3, 4 a 6 mají sníženou úhradu. V jejich smlouvách není uvedena konkrétní částka, která bude uživateli účtována. Tento postup nezohledňuje požadavek zákonem stanovených náležitostí smlouvy, tj. uvést do smlouvy „výši úhrady za sociální služby sjednanou



v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77“.

V odst. 3) je uvedeno: „V případě, že klient neplatí plnou úhradu za stravu a ubytování, nemůže uplatnit vrácení ani poměrné části hodnot potravin.“ Není zde uveden postup pro případ, že částka, která má být vrácena, přesáhne hodnotu, o kterou je úhrada snížena. Takto nastavený postup může vést k vytvoření nerovných podmínek pro klienty se sníženou výší úhrad.

Odst. 5) ve smlouvě respondenta č. 1 uvádí: „Činnosti sjednané v čl. V. jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů těchto činností podle vnitřních pravidel domova pro seniory – příloha č. 1/2015 ve znění pozdějších dodatků.“

Ve smlouvě nejsou specifikovány fakultativní činnosti. Např. v čl. V. je ve smlouvě respondenta č. 1 uvedena obecná informace: „Poskytovatel se zavazuje k povinnosti, že může v případě potřeby poskytnout klientovi fakultativní činnosti nad rámec základních činností uvedených dle přílohy č. 1/2015 ve znění pozdějších dodatků.“ Avizovaná příloha není součástí předložené smlouvy, tato neobsahuje nabídku fakultativních činností ani jejich cenu. Pracovník č. 6 v rozhovoru uvedl, že fakultativně nabízejí pouze dopravu. Pracovník č. 7 v rozhovoru uvedl, že klienti tuto nabídku nevyužívají, v případě, že potřebují dopravit k lékaři, je jim zajištěna sanita. S ohledem na výše uvedené je toto ustanovení obsažené ve smlouvě pro klienta nepřehledné.

V odst. 6) smlouvy je stanovena povinnost poskytovatele předložit vyúčtování do 15. dne následujícího kalendářního měsíce a v odst. 7) je povinnost klienta zaplatit úhradu stanovena také do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. V praxi tak není možné tuto povinnost splnit. Z předložených výtisků vyúčtování jednotlivých respondentů vyplývá, že k převodu plateb dochází k poslednímu dni v daném měsíci.

V odst. 8) jsou uvedeny způsoby platby – převodem na bankovní účet nebo v hotovosti v pokladně poskytovatele. Z textu jednotlivých smluv není zřejmé, jaký způsob plateb klient zvolil.

Ve smlouvách uzavřených v roce 2014 je v článku VII. v odst. 9) stanoveno: „Klient je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 z. č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je klient povinen doložit při nástupu do domova pro seniory a dále při každé změně příjmu.“ Poskytovatel není oprávněn plošně

a bez zdůvodnění zjišťovat tuto informaci.

Ve smlouvách uzavřených v roce 2015 je doložení výše příjmu požadováno oprávněně v případě, že z důvodu nedostatečného příjmu je klientovi snížena výše úhrady.

Ve smlouvách z roku 2015 je výpovědní lhůta 2 měsíce, starší smlouvy určují výpovědní lhůtu na 1 měsíc. Tím nejsou zajištěny rovné podmínky pro všechny uživatele.

### **§ 73 - § 77**

Poskytovatel předložil dokument „*příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STAVU A POBYT*“. V článku I. „*Stanovení ceny stravy*“ jsou stanoveny úhrady za stravu:

„*Strava normální - Hodnota potravin 93,- CZK, provozní náklady 47,- CZK, celkem za den 140,- CZK, celkem za 31 dní 4.340,- CZK.*

„*Strava diabetická – Hodnota potravin 103,- CZK, provozní náklady 47,- CZK, celkem za den 150,- CZK, celkem za 31 dní 4.650,- CZK.*

„*Měsíční účtovaná částka je v souladu s počtem kalendářních dní v měsíci.*“ Dále je zde rozpis cen jednotlivých jídel (snídaně 15,- Kč, přesnídávka 10,- Kč, oběd 36,- Kč, večeře 32,- Kč, II. večeře – pro diabetiky 10,- Kč).

Citovaný dokument v čl. II. „*Pravidla odhlašování stravy při pobytu mimo domov*“ stanovuje povinnost předem ohlásit nepřítomnost den předem na dny úterý až pátek a v pátek na dny sobota až pondělí. „*Pobyt ve zdravotnickém zařízení (hospitalizace) se vždy považuje za předem oznámený.*“

Dále je zde stanoveno: „*Maximální doba pro pobyt mimo ČM Všestudy je stanovena na 40 kalendářních dní za rok z důvodu čerpání dovolené.*“ Zaměstnanec č. 6 v rozhovoru uvedl, že pokud by klient nevyužíval službu, tak ji nepotřebuje. Dále je v čl. II. uvedeno, že se vrací pouze hodnota surovin podle dané diety, pokud klient neplatí plnou úhradu, nemůže uplatnit vrácení poměrné části hodnoty potravin (viz popis § 91 odst. 2) a doporučení diabetikům odebírat všechny druhy jídel, aby nedošlo k zhoršení zdravotního stavu.

Dále je v čl. III. „*Stanovení cen fakultativních úkonů hrazených klienty*“ stanovena úhrada za použití služebního vozidla dle jeho typu na 6,36 CZK/km a 8,6 CZK/km.

Ostatní zde uvedené činnosti – zajištění elektrovizí

vlastních el. spotřebičů klientů a koncesionářské poplatky v případě používání vlastního rádia nebo televize nejsou fakultativními službami. Jedná se o platby jiným subjektům, nikoli poskytovateli.

V článku IV. „Pravidla pro hospodaření s příspěvkem na péči“ je uvedeno, že PNP náleží poskytovateli sociální služby. „Při pobytu mimo domov (dovolená, hospitalizace) se vrací poměrná část příspěvku na péči pouze za celý kalendářní den.“ Jedná se o dobrou praxi poskytovatele, což bylo doloženo vyúčtováním respondenta č. 3 za měsíc květen 2015.

V článku V. dokumentu „příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STAVU A POBYT“ je stanovena výše úhrady za ubytování:

„Pokoje jednolůžkový 175,- Kč/ den; 5.425,- Kč za 31 dní

Pokoje dvoulůžkový 165,- Kč/ den; 5.115,- Kč za 31 dní

Pokoje čtyřlůžkový 155,- Kč/ den; 4.805,- Kč za 31 dní.

Měsíční účtovaná částka je v souladu s počtem kalendářních dní v měsíci.“

Takto stanovená výše úhrad za ubytování a stravu je v souladu s § 15 odst. 2 písm. a), b) vyhlášky.

Poskytovatel předložil ke kontrole výtisky z účetního programu, ve kterém vede klientům evidenci plateb. U respondentů č. 1 – 6 bylo vyžádáno vyúčtování za měsíce květen a září 2015. Bylo ověřeno, že respondentům č. 1 – 6 jsou účtovány částky, které jsou v souladu s pravidly stanovenými v dokumentu „příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STAVU A POBYT“ a vyšší úhrady stanovené ve smlouvách.

Dokumentace respondentů č. 3 a 4 obsahovala „Dohodu o úhradě“, uzavřenou s třetí osobou. V dokumentech jsou stanoveny přesné částky, které bude třetí osoba doplácet v měsících, které mají 30 a 31 dní.

Ve vyúčtováních respondentů č. 1, 2 a 6 za měsíc září 2015 bylo ověřeno, že poskytovatel snižuje úhradu v případě, že příjem klienta nedosahuje takové výše, aby mu po zaplacení plné úhrady zůstalo alespoň 15% jeho příjmu.

Ve vyúčtování respondenta č. 2 za měsíc květen 2015 nebyla úhrada snížena tak, aby respondentovi zůstalo 15% příjmu. Výše příjmu byla 9024,- Kč, účtováno bylo 7898,- Kč (po odečtu 15% činí maximální výše úhrady

	<p>v tomto případě 7670,- Kč).</p> <p>Ve vyúčtování za měsíc květen 2015 u respondentů č. 4 a 6 a v měsíci září u respondenta č. 4 nebyla úhrada snížena tak, aby byla splněna povinnost zůstatku z příjmu ve výši alespoň 15% stanovená v § 73 odst. 3 ZSS. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že došlo k administrativní chybě a předložil nové výtisky, kde byly úhrady vyčísleny v souladu se ZSS.</p> <p>V poskytovatelem předložených vyúčtováních nebyly respondentům č 1 - 6 v měsících květen 2015 a září 2015 účtovány fakultativní služby. Zaměstnanci č. 7 a 11 v rozhovoru uvedli, že klienti nabízenou dopravu služebním vozidlem nevyužívají.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 6, 7 a 11 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby“, platnost a účinnost od 1. 6. 2014 „příloha č. 1 Úhrady za stravu a pobyt“, platnost a účinnost od 1. 2. 2015 Vyúčtování respondentů č. 1 – 6 za požadované měsíce Vyúčtování respondentů č. 4 a 6 – opravený výtisk</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a 77</p>	<p>Splněné: § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a 77</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Opatření omezující pohyb osob  - <b>§ 89 odst. 1 ZSS</b>	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 89 odst. 1</b> Zaměstnanci č. 1 a 6 uvedli, že dosud nebyla poskytovatelem žádná opatření omezující pohyb použita: „<i>Postranice jako prostředek omezující pohyb nepoužíváme, pokud jsou užívány postranice, tak jako podpora bezpečnosti uživatelů. Nepoužíváme a nevidujeme žádný prostředek omezení pohybu osob.</i>“</p> <p>V průběhu inspekčního šetření nebylo v souvislosti s poskytováním sociální služby zaznamenáno používání opatření omezující pohyb osob ve smyslu § 89 odst. 1 ZSS.</p> <p>Současně zaměstnanci č. 1, 2, 3, 6 a 8 v rozhovorech potvrdili, že pracovní postup pro použití opatření omezujících pohyb osob není poskytovatelem zpracován.</p> <p>Rozhovory s vedoucími pracovníky sociální služby, rozhovory s pracovníky přímé péče a z předložených vnitřních pravidel kontrolované sociální služby bylo zjištěno, že používání postranic (byť pro zvýšení pocitu bezpečí uživatele na lůžku) je v zařízení nekoordinované, nejsou vedeny záznamy o tom, komu jsou kdy postranice u lůžka zvedány a z jakého důvodu. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 88 písm. c).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 6 a 8  Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 89 odst. 1.	Splněné: § 89 odst. 1  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:  ---

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

V Praze dne 20. 1. 2016

Bc. Jana Kučerová - vedoucí inspekčního týmu podpis

Mgr. Ľubica Švecová – členka inspekčního týmu podpis

Mgr. Eva Fremuthová, MBA – přizvaná osoba podpis

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

MPSV, Oddělení 223, Bc. Jana Kučerová, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2  
Datová schránka: sc9aavg

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat mu ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v Protokolu o inspekci poskytovaných sociálních služeb ve lhůtě do 20. 6. 2016 na adresu vedoucí inspekčního týmu.

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.

Zástupce kontrolované osoby potvrzuje převzetí výtisku č. 2 protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Petr Kubíček

Statutární orgán, ředitel kontrolované sociální služby

podpis

datum

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV

Výtisk č. 2 pro poskytovatele ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb, se sídlem Všestudy 23, 277 46 Veltrusy, IČ 71209212

## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

**Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele**

	<b>Přehledy</b>	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury	Přehled klientů – Základní údaje, bez datace  Přehled klientů PNP, bez datace  Přehled klientů – oddělení, opatrovníci, bez datace		List.  List.  List.
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury	Přehled zaměstnanců, bez datace		List – zasláno na vyžádání dodatečně
Organizační struktura	Organizační struktura ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb platná od 10. 11. 2014		El.
Seznam pracovních postupů	---		---
Domácí řád	Domácí řád, účinnost od 3. 10. 2012		El.
Provozní řád	PROVOZNÍ ŘÁD ÚSEKU ZDRAVOTNĚ PEČOVATELSKÉHO, platnost od 1. 7. 2014		List.
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	Viz Soupis kopií písemností a dokumentů, převzatých během místního šetření v rámci inspekce poskytování sociálních služeb dne 20. 11. 2015, Evidenční číslo inspekce: 2015/65935-223“		List.
Další	Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem a zápis z místního šetření, Evidenční číslo inspekce: 2015/65935-223“, ze dne 19. 11. 2015  Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby  Zápis Kontrola úklidu v prostorách Červeného Mlýna Všestudy dne 28. 5. 2015  Příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STRAVU A POBYT, platnost a účinnost od 1. 2. 2015		List.      List – zasláno na vyžádání dodatečně  List – zasláno na vyžádání dodatečně



**Tabulka č. 2: Dokumenty vztahující se k povinností 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. 1, Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb, platnost a účinnost od 1. 8. 2015  Informační leták – originál, bez datace  <a href="http://www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz">www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz</a>  Rozhodnutí KÚ SK ze dne 13. 10. 2014		El.  List.  El.
písm. b)		příloha č. 1/2015 ÚHRADY ZA STRAVU A POBYT, platnost a účinnost od 1. 2. 2015  Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu, platnost a účinnost od 1. 9. 2015  Záznamy o jednání se zájemcem o službu – tel. kontakt 15 vyplněných formulářů, datace od 24. 10. 2014 do 15. 10. 2015  Záznamy o jednání se zájemcem o službu – osobní jednání 10 vyplněných formulářů, s datací od 7. 1. 2015 do 19. 10. 2015  Úhrady za ubytování a stravu platné od 1. 2. 2015  Prezentace Fotografie Všestudy  Registr poskytovatelů sociálních služeb  Webová stránka: <a href="http://www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz">www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz</a>		List – zasláno na vyžádání dodatečně El.  List. – předloženo k nahlédnutí  List. – předloženo k nahlédnutí  List.
písm. c)		ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb, ze dne 20. 10. 2013  Standard č. 2, Ochrana práv osob, platnost a účinnost od 1. 8. 2012  Domácí řád, účinnost od 3. 10. 2012  Evidence žádostí o přestěhování – formulář se čtyřmi zápisy, Žádost o stěhování ze dne 14. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 1. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 25. 5. 2015, Žádost o jednolůžkový pokoj, ze dne 9. 3. 2015		El.  El.  El.  List. – předloženo k nahlédnutí
písm. d)		Viz Soupis kopií písemností a dokumentů, převzatých během místního šetření v rámci inspekce poskytování sociálních služeb		

		dne 20. 11. 2015, Evidenční číslo inspekce: 2015/65935-223	
písm. e)		Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 1. 6. 2014  Příloha č. 1 – formulář pro podání stížnosti  Příloha č. 2 – pravidla pro podávání a vyřizování stížností (informace pro klienty)  Domácí řád, účinný od 3. 10. 2012  Evidence stížností	EI.  EI.  EI.  List. – předloženo k nahlédnutí
písm. f)		ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ, platnost od 1. 1. 2015  Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu, platnost a účinnost od 1. 9. 2015  Smlouvy respondentů č. 1 - 6  Formulář Plán denních aktivit  Složky Individuální plánování respondentů č. 1 - 6  Sešit DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE, zápisy od 26. 10. 2015 do současnosti  Sešit OŠ. DOKUMENTACE, zápisy od 13. 10. 2015 do současnosti	EI.  EI.  List. List.  List.  List. – předloženo k nahlédnutí List. – předloženo k nahlédnutí
písm. g)		Standard č. 3 jednání se zájemcem o službu, platnost a účinnost od 1. 9. 2015  Pořadač Evidence žádostí 2015  Pořadač Evidence žádostí 2014	EI.  List. – předloženo k nahlédnutí List. – předloženo k nahlédnutí
písm. i)		Smlouvy respondentů č. 1 – 6  Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby, platnost a účinnost od 1. 6. 2014  příloha č. 1 Úhrady za stravu a pobyt, platnost a účinnost od 1. 2. 2015  Vyúčtování respondentů č. 1 – 6, za požadované měsíce  Vyúčtování respondentů č. 4 a 6 – opravený výtisk	List.  EI.  List – zasláno na vyžádání dodatečně List.  List.
písm. j)		Nebylo předmětem inspekce.	
písm. k)		Nebylo předmětem inspekce.	

<b>§ 89</b>	<b>Opatření omezující pohyb osob</b>			
odst. 1		Nepředložen žádný dokument		
odst. 2		---		
odst. 3		---		
odst. 4		---		
odst. 5		---		
odst. 6		---		
odst. 7		---		

**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 zásady poskytovaných sociálních služeb, platnost a účinnost od 1. 8. 2015  ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb, ze dne 20. 10. 2013  Informační leták – originál, bez datace		EI.  EI.  List.
2	Ochrana práv	ETICKÝ KODEX zaměstnanců ČERVENÉHO MLÝNA VŠESTUDY, poskytovatele sociálních služeb, ze dne 20. 10. 2013  Standard č. 2, Ochrana práv osob, platnost a účinnost od 1. 8. 2012  Domácí řád, účinnost od 3. 10. 2012  Evidence žádostí o přestěhování – formulář se čtyřmi zápisy, Žádost o stěhování ze dne 14. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 1. 9. 2015, Žádost o stěhování ze dne 25. 5. 2015, Žádost o jednolůžkový pokoj, ze dne 9. 3. 2015		EI.  EI.  EI.  List. – předloženo k nahlédnutí
3	Jednání se zájemcem	Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu, platnost a účinnost od 1. 9. 2015  Záznamy o jednání se zájemcem o službu – tel. kontakt 15 vyplněných formulářů, datace od 24. 10. 2014 do 15. 10. 2015  Záznamy o jednání se zájemcem o službu – osobní jednání 10 vyplněných formulářů, s datací od 7. 1. 2015 do 19. 10. 2015		EI.  List. – předloženo k nahlédnutí  List. – předloženo k nahlédnutí
4		Standard č. 4, Smlouva o poskytování služby, platnost a účinnost od 1. 6. 2014		EI.

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
	Smlouva o poskytování	příloha č. 1 Úhrady za stravu a pobyt, platnost a účinnost od 1. 2. 2015  Vyúčtování respondentů č. 1 – 6 za požadované měsíce  Vyúčtování respondentů č. 4 a 6 – opravený výtisk		List – zasláno na vyžádání dodatečně List.  List.
5	Individuální plánování	ZÁKLADNÍ PRAVIDLA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ, platnost od 1. 1. 2015  Standard č. 3, Jednání se zájemcem o službu, platnost a účinnost od 1. 9. 2015  Smlouvy respondentů č. 1 - 6  Formulář Plán denních aktivit  Složky Individuální plánování respondentů č. 1 - 6  Sešit DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE, zápisy od 26. 10. 2015 do současnosti  Sešit OŠ. DOKUMENTACE, zápisy od 13. 10. 2015 do současnosti		El.  El.  List.  List.  List. – předloženo k nahlédnutí List. – předloženo k nahlédnutí
6	Dokumentace poskytování	Nebylo předmětem inspekce.		
7	Stížnosti	Standard č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 1. 6. 2014  Příloha č. 1 – formulář pro podání stížnosti  Příloha č. 2 – pravidla pro podávání a vyřizování stížností (informace pro klienty)  Domácí řád, účinný od 3. 10. 2012		El.  El.  El.  El.
8	Návaznost na služby a zdroje	Standard č. 8, Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, účinnost od 1. 6. 2012		El.
9	Personální a organizační zajištění	Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služby, účinnost od 1. 6. 2014  PROVOZNÍ ŘÁD ÚSEKU ZDRAVOTNĚ PEČOVATELSKÉHO, platnost od 1. 7. 2014  Směrnice č. 11/2011 ORGANIZAČNÍ ŘÁD, platnost a účinnost od 1. 3. 2014  Organizační struktura ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb, platná		El.  List.  El.  El.

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		od 10. 11. 2014 Organizační a funkční schéma /platné od 1.4.2010/ – zveřejněné v Registru poskytovatelů sociálních služeb Formulář Týdenní harmonogram pracovních úkolů aktivizačního pracovníka (PSS), bez datace Formulář Plán denních aktivit Pracovní náplň; Druh práce: sociální pracovník; katalog prací 2.8.2, bez datace Pracovní náplň; Druh práce: Pracovník v sociálních službách; katalog prací: 2.8.1“, bez datace		EI. List. EI. EI.
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 č. 13, Prostředí a podmínky, účinnost od 17. 10. 2014 Sešit DOMEČEK OŠ. DOKUMENTACE, obsahující zápisy od 26. 10. 2015, předloženo k nahlédnutí		EI. List. – předloženo k nahlédnutí
14	Nouzové a havarijní situace	Nebylo předmětem inspekce.		
15	Zvyšování kvality služby	Standard č. 15, Zvyšování kvality služby, platnost a účinnost od 1. 10. 2015 DOTAZNÍK PRO KLIENTY ČM VŠESTUDY – PRŮZKUM STRAVOVÁNÍ, VÝSLEDKY PRŮZKUMU STRAVOVÁNÍ, bez datace Dotazník pro klienty ČM Všestudy, bez datace Zpráva o činnosti a Zpráva o hospodaření		EI. EI. EI.

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		<p>příspěvkové organizace ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb k 31. 12. 2014, ze dne 17. 2. 2015</p> <p>Zápis z porady PO ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb ze dne 30. 3. 2015, 23. 4. 2015, 29. 6. 2015, 1. 9. 2015, 7. 9. 2015 a 22. 10. 2015</p> <p><a href="http://www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz">www.cerveny-mlyn-vsestudy.cz</a></p>		<p>EI.</p> <p>EI.</p>

**Tabulka č. 4: Seznam předané osobní dokumentace klientů**

Respondent/klient číslo:	Předaná osobní dokumentace
<b>R1</b>	<p>Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Záznam ze sociálního šetření, 3 listy</p> <p>Zdravotní a sociální údaje do žádosti v oblasti zdravotní péče, bez datace, 1 list</p> <p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, 2 listy</p> <p>Přijímací protokol – nemocnice Mělník, 2 listy</p> <p>Příloha ke smlouvě – osobní cíl klienta, 1 list</p> <p>Souhlas/nesouhlas klienta/ky s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM Všestudy, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu s uložením občanského průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Seznámení klienta/ky s Pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů – v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., 1 list, nevyplněno</p> <p>Seznámení klienta/klientky s vnitřními předpisy, 1 list</p> <p>Dohoda o poskytování péče, výtisk Cygnus, 5 stran</p> <p>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 7 stran</p> <p>Příspěvek na péči (PnP), 12 listů</p> <p>Hlášení ČSSZ při nástupu, 1 list</p> <p>Záznam o ztrátě peněz, 1 list</p> <p>Formulář Plán péče klienta, 3 listy</p> <p>Formulář Čárové kódy činností plánu péče, 2 listy</p> <p>Formulář Ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list</p> <p>Formulář Individuální plán (nový formulář), 4 listy</p> <p>Záznam o převzetí klíče od pokoje, 1 list</p> <p>Souhlas s uložením osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Seznámení s domácím řádem, právy a povinnostmi, 1 list</p>

	<p>Udělení souhlasu s nahlížením lékařské a ošetrovatelské dokumentace, 1 list</p> <p>Ujednání o právu volného pohybu a odchodu ze zařízení, ujednání o odhlašování stravy v případě dovolené, 1 list</p>
<b>R2</b>	<p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, 3 listy</p> <p>Vyjádření lékaře, 3 listy</p> <p>Záznam ze sociálního šetření, 3 listy</p> <p>Oznámení ČSSZ o výši důchodu, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ o změně srážek, 1 list</p> <p>Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list</p> <p>ČSSZ, 4 listy a 1 list</p> <p>Dokumentace klienta, 9 listů</p> <p>Smlouva, 4 listy</p> <p>Dodatek č. 1 ke smlouvě, 1 list</p> <p>Příloha ke smlouvě – osobní cíl klienta, 1 list</p> <p>Seznámení klienta s pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů, částečně vyplněn, klientem podepsán, 1 list</p> <p>Souhlas klienta s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM VšeStudy, 1 list</p> <p>Seznámení klienta s vnitřními předpisy, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu s uložením OP a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Dohoda o poskytování péče, 2 listy</p> <p>Příspěvek na péči, 16 listů</p> <p>Hlášení o přijetí klienta do zařízení sociálních služeb, 1 list</p> <p>Usnesení, 1 list</p> <p>Formulář Individuální plán (nový formulář), 2 listy</p> <p>Plán péče klienta, 3 listy</p> <p>Formulář Individuální plán (další nový formulář) bez datace, 4 listy</p> <p>Záznam o převzetí klíče od pokoje, 1 list</p> <p>Ujednání o právu volného pohybu a odchodu ze zařízení, ujednání o odhlašování stravy v případě dovolené, 1 list</p> <p>Souhlas s uložením osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu s nahlížením lékařské a ošetrovatelské dokumentace, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu klienta s podáváním informací, bez datace, 1 list</p> <p>Seznámení s domácím řádem, právy a povinnostmi, 1 list</p>
<b>R3</b>	<p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, 3 listy</p> <p>Vyjádření o zdravotním stavu žadatele, 4 listy</p> <p>Záznam ze sociálního šetření, 3 listy</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list</p> <p>Hlášení ČSSZ při nástupu, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 7 stran</p> <p>Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory</p> <p>Dohoda o úhradě, 1 list</p>

	<p>Souhlas/nesouhlas klienta/ky s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM Všestudy, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu s uložením občanského průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Seznámení klienta/klientky s vnitřními předpisy, 1 list</p> <p>Dohoda o poskytování péče – výtisk Cygnus, 4 strany</p> <p>Příspěvek na péči (PnP), 9 listů</p> <p>Protokol, 1 list</p> <p>Formulář individuální plán, 1 list</p> <p>Formulář ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář individuální plán, 1 list.</p> <p>Formulář plán péče klienta, 6 listů</p> <p>Formulář průběh plnění osobního cíle, 1 list</p> <p>Formulář ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář Individuální plán (nový formulář), 4 listy</p> <p>Protokol předmětů, věcí a cenností, 1 list</p> <p>Záznam o převzetí klíče od pokoje, bez datace, 1 list</p> <p>Souhlas s uložením osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu klienta s podáváním informací, 1 list</p> <p>Seznámení s domácím řádem, právy a povinnostmi, 1 list</p> <p>Ujednání o právu volného pohybu a odchodu ze zařízení, ujednání o odhlašování stravy v případě dovolené, 1 list</p> <p>Pozn. Předložená dokumentace neobsahuje formulář Seznámení klienta/ky s Pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů – v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.</p>
<p><b>R4</b></p>	<p>Smlouva o poskytování sociální služby – Dohoda o úhradě, 1 list</p> <p>Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 1 list</p> <p>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 7 stran</p> <p>Seznámení klienta/klientky s vnitřními předpisy, 1list</p> <p>Seznámení klienta/ky s Pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů, 1 list</p> <p>Souhlas/nesouhlas klienta/ky s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM Všestudy, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu s uložením občanského průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list</p> <p>Oznámení – přijetí žádosti, 3 listy</p> <p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory</p> <p>Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele</p> <p>Příspěvek na péči (PnP), 9 listů</p> <p>Soudní rozhodnutí – opatrovník, 5 listů</p> <p>Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list</p> <p>Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list</p> <p>Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list</p>



	<p>Formulář Individuální plán (nový formulář), 4 listy          Protokol předmětů, věcí a cenností, 1 list          Záznam o převzetí klíče od pokoje, 1 list          Souhlas s uložení osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list          Udělení souhlasu klienta s podáváním informací, 1 list          Ošetřovatelský záznam, 1 list</p>
<b>R5</b>	<p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, 2 listy          Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele, 1 list          Záznam ze sociálního šetření, 5 listů          Oznámení o přijetí žádosti          Hlášení o přijetí klienta, 1 list          Poznámky k úhradám, 1 list          Informace o předání tiskopisů          Rozhodnutí ČSSZ o výši důchodu, 3 listy          Oznámení ČSSZ o výši důchodu, 2x1 list          Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list          Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 4 listy          Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytnutí sociální péče v domově pro seniory, 1 list          Dodatek č. 2 ke smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory          Seznámení klienta s pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů, 1 list          Souhlas klienta s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM Všestudy - nevyplněný a podepsaný, 1 list          Seznámení klienta s vnitřními předpisy, 1 list          Udělení souhlasu s uložení OP a průkazu pojišťovny, 1 list          Dohoda o poskytování péče, 5 listů          Příspěvek na péči, 8 listů          Protokol předmětů, věcí a cenností-kopie, bez datace, 1 list          Jednorázový příkaz k úhradě, 1 list          Žádost o převedení financí, 1 list          Potvrzení o připsání financí na depozitní účet, bez datace, 1 list          Souhlas s podáním informací k účtu, 1 list          Zápis o kontrole klienta alkoholtestem – neobsahuje souhlas klienta s provedením úkonu, 1 list          Předávací protokol o předání klíče od domečku, 1 list          Potvrzení o pobytu klienta v DS, 1 list          Formuláře Individuální plán a Průběh plnění osobního cíle, 2 listy          Formuláře Individuální plán a Průběh plnění osobního cíle (kopie 3x)          Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list          Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list          Formulář Individuální plán (nový formulář), 2 listy          Formulář Individuální plán (další nový formulář), 4 listy          Protokol předmětů, věcí a cenností - originál, bez datace, 1 list          Záznam o převzetí klíče od pokoje, 1 list          Souhlas s uložení osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list          Udělení souhlasu klienta s podáváním informací, 1 list</p>

	Seznámení s domácím řádem, právy a povinnostmi, 1 list
<b>R6</b>	<p>Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Oznámení ČSSZ, 1 list</p> <p>Rozhodnutí o výši starobního důchodu, 1 list</p> <p>Žádost o poskytnutí služby v domově pro seniory, 3 listy</p> <p>Oznámení o přejetí žádosti, 1 list</p> <p>Vyjádření lékaře, 2 listy</p> <p>Záznam ze sociálního šetření, 3 listy</p> <p>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, 7 stran</p> <p>Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytnutí služby sociální péče, 1 list</p> <p>Seznámení klienta/klientky s vnitřními předpisy, 1list</p> <p>Udělení souhlasu s uložením občanského průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Souhlas klienta/ky s poskytnutím a prezentací svých fotografií na webových stránkách ČM VšeStudy, 1 list</p> <p>Seznámení klienta/ky s Pravidly pro zjišťování a evidenci osobních a citlivých údajů, 1 list, nevyplněno</p> <p>Dohoda o poskytování péče, výtisk Cygnus, 3 listy</p> <p>Složka Příspěvek na péči (PnP) - 13 listů</p> <p>Složka Soupis věcí při nástupu, úmrtí, Hlášení ČSSZ při nástupu, 2 listy</p> <p>Řešení splátkového kalendáře, 7 listů</p> <p>Řešení konfliktu mezi klienty, 1 list</p> <p>Nouzová, havarijní a mimořádná situace, 1 list</p> <p>Oznámení</p> <p>Formulář Čárové kódy činností plánu péče, 2 listy</p> <p>Formulář Ostatní záznamy – životní příběh, 1 list</p> <p>Formulář Ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář Individuální plán, 1 list</p> <p>Formulář Ostatní záznamy - rozhovor, 1 list</p> <p>Formulář Průběh plnění osobního cíle, 1 list</p> <p>Formulář Individuální plán (nový formulář), 2 listy</p> <p>Formulář Individuální plán (další nový formulář), 4 listy</p> <p>Protokol předmětů, věcí a cenností- originál, 1 list</p> <p>Záznam o převzetí klíče od pokoje, 1 list</p> <p>Souhlas s uložením osobního průkazu a průkazu pojišťovny, 1 list</p> <p>Udělení souhlasu klienta s podáváním informací, bez jména klienta a bez datace, 1 list.</p>
<b>K1</b>	<p>12 složek dokumentů:</p> <p>Složka 1: Žádost o přijetí, sociální šetření, složka 2: Rozhodnutí KÚSK výměry důchodů, složka 3: Smlouva o poskytování sociální služby, složka 4: PnP, složka 5: Soupis věcí při nástupu, složka 6: Hlášení ČSSZ při nástupu, úmrtí, složka 7: Soudní rozhodnutí – opatrovník, složka 8: Hlášení úmrtí státnímu notářství, složka 9: Osobní doklady, složka 10: Příspěvek na živobytí, složka 11: Doplátek na bydlení.</p> <p>Složka individuální plánování: 52 listů dokumentace.</p>