



# Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/0290, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

*Bc. Ivan Jakůbek, DiS.* – vedoucí inspekčního týmu,

*Bc. Jana Kučerová* - členka inspekčního týmu,

*Mgr. Ľubica Švecová* – členka inspekčního týmu

*Bc. Monika Klimešová, DiS.* – členka inspekčního týmu

**Kontrolovaná osoba: Centrin CZ s.r.o.** se sídlem K Trativodům 587, 281 63 Kostelec nad Černými Lesy, IČ: 27656535

Inspekce poskytování sociálních služeb byla provedena ve dnech od 13. 4. 2015 do 17. 4. 2015, v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“), v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

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

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

Kontrolovaná sociální služba: Centrin CZ s.r.o.

Místo poskytování sociální služby: Centrin, Tyršovo náměstí 211, 273 51 Unhošť

Druh sociální služby: Domovy se zvláštním režimem

Registrační číslo sociální služby: 6193432

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 13. 4. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/0290 ředitelce sociální služby a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně zaslaných smluv o poskytování sociálních služeb dne: 11. 5. 2015.

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

<p><b>Kontrolní zjištění k</b></p>	<p>Dostupnost a srozumitelnost informací o službě</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. a) ZSS</li> <li>- Kritérium 1a), 15a) SQSS</li> </ul>	<p>Číslo: 1</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 88 písm. a)</b></p> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem s pracovníky č. 1, 5 a 15 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě částečně v informačním letáku „<i>Poskytovatel sociálních služeb Centrin CZ, s.r.o.</i>“, v periodiku „<i>Centriňáček</i>“ a na své webové stránce <a href="http://www.centrin.cz">www.centrin.cz</a>.</p> <p>Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, není zpracován v alternativní formě. Jeho obsah je rozdělen na tři části, a to dle místa poskytování dané služby (Unhošť, Zruč nad Sázavou, Praha). Ke kontrolované službě „<i>Domov se zvláštním režimem</i>“ uvádí: „<i>je určený pro seniory, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí.</i>“</p> <p>Leták neobsahuje odkaz na webové stránky <a href="http://www.centrin.cz">www.centrin.cz</a>, jeho součástí jsou: adresa zařízení, telefonní spojení, e-mailová adresa. Neobsahuje informace o věkové struktuře okruhu osob, kterým je služba poskytována, není plně aktualizován.</p> <p>Předložená vydání dvouměsíčního periodika „<i>Centriňáček</i>“ obsahují informace o uskutečněných i plánovaných aktivitách a různá avíza.</p> <p>Webová stránka <a href="http://www.centrin.cz">www.centrin.cz</a> je strukturována do jednotlivých odkazů: „<i>Naše zařízení, Cílové skupiny, Informace pro zájemce, Úhrada za pobyt, Aktivizační terapie, Kalendář akcí, Ocenění, Vzdělávání, Nabídky práce, Podpořte nás, Napsali o nás, Zajímavosti, Fotogalerie</i>“ a dále „<i>Aktuality, Kontakty, O nás – veřejný závazek</i>“. Obsahuje kontakty na konkrétní zařízení, provozovaná poskytovatelem. K zařízení v Unhošti obsahuje sdělení, že zajišťuje sociální služby „<i>domov</i></p>	

*pro seniory, domov se zvláštním režimem a odlehčovací služba.*“ Aktuálně jsou zde poskytovatelem zaregistrovány pouze dvě sociální služby.

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

Popsaný způsob prezentace je přizpůsoben vymezenému okruhu osob cílové skupiny (osobám s chronickým duševním onemocněním, zejména ve věkových kategoriích: mladší a starší senioři), webová stránka je zpracována ve verzi pro slabozraké. Ze způsobu prezentace není jednoznačně patrné, že ode dne 1. 1. 2015 poskytovatel na adrese Unhošť, Tyršovo náměstí 211, již nezajišťuje sociální službu domovy pro seniory.

Pozorováním bylo během místního šetření zjištěno, že budova, ve které je poskytována služba domovy se zvláštním režimem, je označena „*DOMOV PRO SENIORY Centrin*“.

Poskytovatel uceleně nezveřejňuje aktuální, přesné informace o druhu služby, okruhu osob, kterým je služba určena a její kapacitě.

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

#### **1a)**

Poskytovatelem předložený dokument „*STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace*“, obsahuje základní údaje o sociálních službách „*Domov se zvláštním režimem a Odlehčovací služby*“, definované poslání organizace, dále rámcové vymezení komu jsou a komu nejsou poskytovány služby určeny, principy jejich poskytování a krátkodobé i dlouhodobé cíle poskytovaných služeb.

Své poslání poskytovatel definoval komplexně, pro všechny poskytované služby: „*Posláním naší organizace při poskytování služeb je vytvořit pro osoby, které nemohou trvale žít ve svém přirozeném sociálním prostředí, důstojnou náhradu za přirozené domácí prostředí a podporovat je ve snaze co nejvíce se přiblížit běžnému způsobu života a pomáhat jim zachovat si sociální vazby.*“

Rovněž cíle jsou v dokumentu „*STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace*“ definovány jednotně

pro obě poskytované služby:

*„Cíle služby*

*Podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost po co nejdéle dobu, Umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí a společenském dění, být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy a prostředí, vést klienta k co největší soběstačnosti a samostatnosti při zachování dostatečné bezpečnosti této činnosti, Spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta“.*

Samostatně jsou v citovaném dokumentu vymezeny

*„Rozvojové cíle“, rozdělené do dvou podskupin:*

*„Krátkodobé cíle Domova se zvláštním režimem do roku 2014“ (např. „vybavení pokojů vhodnějším nábytkem – dostatek úložných prostor, madla na pokoje, toalety i chodby pro klienty“) a „Dlouhodobé cíle Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem do roku 2020“ (např. „vybudování evakuačního výtahu, kamerový systém na zahradu a dvorek, vybudování bezbariérových koupelen“).*

Webová stránka poskytovatele obsahuje v odkazu

*„O nás – veřejný závazek“ „Cíle služby*

*poskytovat kvalitní služby v souladu s individuálními plány a potřebami uživatele, naplňovat a rozvíjet profesní cíle zaměstnanců pomocí vzdělávacích plánů poskytovat služby v klidném, rodinném prostředí, profesionálně a zodpovědně naplňovat poslání našeho domova, Poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost uživatelů a jsou založeny na principech Etického Kodexu. Rozvíjet kvalitu služeb, ubytování, stravování a prostředí uživatelů. Podporovat pocit bezpečí uživatelů z hlediska sociální a zdravotní péče. Snižovat následky nepříznivé situace uživatelů, pro kterou nás vyhledali. Napomáhat adaptaci uživatelů na nové prostředí, napomáhat jejich aktivizaci a případné seberealizaci. Respektovat svobodu jako nejvyšší hodnotu člověka. Spolupracovat s uživateli, jejich rodinami a blízkými osobami.“*

Cíle, formulované v dokumentu „STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“ a cíle zveřejněné na webové stránce poskytovatele, nejsou po obsahové stránce vzájemně v nesouladu, jsou stanoveny konkrétně a ze strany poskytovatele jsou průběžně přehodnocovány. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritéria 15a).

Pracovník č. 15 v rozhovoru uvedl, že obsah tzv. veřejného závazku byl formulován s pomocí

pracovníků zařízení ze Zruče nad Sázavou, které vzniklo jako první. „V roce 2013 byl vytvořen tým SQ (vedoucí pracovníci, soc. pracovníci a pracovníci v soc. službách) a pracují na formulaci standardů, aby odpovídaly aktuálnímu stavu, snažíme se o zapracování praxe do vnitřních předpisů. Každý rok provádíme prozkoušení formou testů ze standardů kvality u všech pracovníků, otázky jsou specifikovány podle práce, kterou daný pracovník vykonává, po měsíci zahájení pracovního poměru se píše první test, u veškerých směrnic a standardů je podpisový arch, kde jsou podepsáni zaměstnanci, kteří byli seznámeni, každý rok probíhá audit ISO.“

Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentu „STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“ jako „Principy poskytování služby, Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost, Začlenění a integrace – nikoliv sociální vyloučení, Přizpůsobování služby potřebám klientů – individuální plánování, Respektování práv a potřeb klientů, Zapojení klientů do rozhodování o způsobu poskytování služby – individuální plánování služby, Spolupráce s rodinou klienta, Nestrannost a diskrétnost, Podpora společenských kontaktů klienta Otevřenost zařízení vůči veřejnosti, Odbornost pracovníků, Soustavné prohlubování vzdělání pracovníků, Týmová spolupráce, Zajištění pocitu bezpečí, zázemí a sounáležitosti, Respektování soukromí a partnerských vztahů, Snížení míry rizika, ale také jeho podstoupení (samostatné vaření kávy, vycházky), Odstranění pocitu osamění“, dále v „ETICKÉM KODEXU“ a v dokumentu „POLITIKA SPOLEČNOSTI“ i principy poskytování služby („Odbornost, Respektování potřeb obyvatel, Diskrétnost, Nestrannost, Standardizace, Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, Řádný průběh sociální služby“), zveřejněné na webové stránce poskytovatele [www.centrin.cz](http://www.centrin.cz), jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pozorováním, studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 12 a rozhovory s respondenty č. 1 – 12 bylo zjištěno, že v praxi je poskytovatel plně neuplatňuje. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritéria 1b), 2a), 2b), 3a), 3b), 8a), 13a) a Opatření omezující pohyb.

Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby tak, jak jsou obsaženy v předložených dokumentech, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

Poskytovatel v době místního šetření zveřejňoval obsah poslání, základní cíle a principy poskytování sociálních služeb na své webové stránce [www.centrin.cz](http://www.centrin.cz).

V dostupných zdrojích okruh osob, kterým je služba určena, neodráží poslední platné „Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, kterým došlo ke dni 31. 12. 2014 k ukončení poskytování služby domovy pro seniory a u kontrolované služby domovy se zvláštním režimem byla navýšena kapacita.

Dokument „*STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace*“ k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí:

*„Cílová skupina -komu jsou služby určeny*

*Domov se zvláštním režimem je zaměřen na poskytování služeb pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu stařecké, Alzheimerovy demence a ostatními typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována formou celoročního pobytu v rozsahu 24hodin denně.“*

Webová stránka poskytovatele [www.centrin.cz](http://www.centrin.cz) k okruhu osob uvádí: „*Domov se zvláštním režimem,*

*Alzheimer centrum = Domov se zvláštním režimem Cílovou skupinu tvoří osoby s trvalým pobytem na území ČR, které mají sníženou soběstačnost z důvodu stařecké demence, Alzheimerovy demence a ostatních typů demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*

*Domov se zvláštním režimem Centrin je takovým "Alzheimer centrem" pro osoby trpící demencí, které již nejsou schopni zvládat průběh této nemoci sami.*

*Služby jsou poskytovány formou celoročního pobytu v rozsahu 24 hodin denně.“*

V dokumentech, předložených během místního šetření a v poskytovatelem zveřejňovaných zdrojích není konkrétně vymezena věková struktura cílové skupiny (na „dospělí, mladší a starší senioři“) a přesná aktuální

kapacita zařízení.

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

Např. pracovníci č. 2, 4, 7, 8 a 11 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: *„Individuální přístup ke klientům, respekt k přání klienta, podporu uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám a snahu o zachování jejich dosavadních kompetencí.“*

#### **15a)**

Poskytovatelem předložený dokument *„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“*, stanovuje obecná pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál vymezuje hodnotící aktivity poskytovatele. Neobsahuje postup pro práce s výstupy z možných učiněných zjištění, či termíny plnění jednotlivých hodnotících aktivit, označení osob, odpovědných za jejich realizaci. Nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby. Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu *ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“* plně patrné.

V dokumentu *„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“* není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob a interval přehodnocování kvality práce zaměstnanců ze strany nadřízeného.

Podrobně a konkrétně je proces zvyšování kvality služby zpracován v dokumentu *„Příručka kvality“*, který je rozdělen do kapitol *„Představení společnosti, Politika kvality, Systém managementu kvality, Odpovědnost managementu, Management zdrojů, Realizace produktu, Měření, analýza a zlepšování“*.

Pracovníci č. 5 a 15 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány a v praxi využívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby (*„Průzkum spokojenosti a přání pro klienta“*). Nově bude, dle

	<p>sdělení pracovníka č. 5, využíván formulář „Dotazník spokojenosti“. Na přání a spokojenost uživatelů se pracovníci dotazují průběžně, což v rozhovoru potvrdili pracovníci přímé péče.</p> <p>Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách jsou vedeny v „KNIŽE STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“.</p> <p>Předložené zápisy z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele, evidované ve třech pořadačích pod názvy „Týmy, Úseky a Porady“ obsahují závěry směřující ke zvyšování kvality sociální služby.</p> <p>Poskytovatel v předložených dokumentech „Hodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů 2014“, „Zpracování průzkumu spokojenosti uživatelů DS Centrin Unhošť“ a „Zápisy ze schůzí rady klientů“ přehodnocuje stanovené cíle a hodnotí kvalitu způsobu poskytování sociální služby.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1 - 20 Rozhovory s respondenty č. 1 - 12 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 12</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, datum vydání leden 2015 „Centriňáček“, výtisky červenec 2014 – duben 2015 „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2011 „ETICKÝ KODEX“, ze dne 1. 10. 2011 „POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013 „Příručka kvality“, k nahlédnutí „Hodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů 2014“, bez datace „Krátkodobé cíle Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem do roku 2014“, bez datace „Krátkodobé cíle Domova se zvláštním režimem do roku 2015“, bez datace „Zpracování průzkumu spokojenosti uživatelů DS Centrin Unhošť“, z října 2014 „Průzkum spokojenosti a přání pro klienta“ – vzor „Dotazník spokojenosti“ – vzor nový „Zápisy ze schůzí rady klientů“, za období leden – březen 2014 „KNIHA STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“, k nahlédnutí 3 pořadače obsahující zápisy z porad s názvem „Týmy“ (IP Praha, IP Unhošť, SQ Praha, SQ Unhošť), „Úseky“ (Recepce Unhošť, Sociální Unhošť,</p>	



	<p>Pečovatelský Unhošť, Zdravotní Unhošť, Provozní Unhošť Praha, Stravovací Unhošť Praha, Sociální Praha, Zdravotní Praha, Pečovatelský Praha), „Porady“ (porady vedení od 6. 1. 2015 do 31. 3. 2015 – 11 zápisů vždy s prezenční listinou a podpisy zúčastněných osob), předloženo k nahlédnutí „Poskytovatel sociálních služeb Centrin CZ, s.r.o.“, informační leták</p> <p>Pozorování „Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, ze dne 15. 9. 2014 Webové stránky poskytovatele: www.centrin.cz</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. a).</p> <p>Poskytovatel ve svých propagačních materiálech a zveřejňovaných zdrojích nezajišťuje dostatečně dostupnost informací o druhu poskytované služby, okruhu osob, jimž je sociální služba poskytována a o její aktuální kapacitě.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. a)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 15a).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1a).</p> <p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje písemně definované a zveřejněné zásady poskytované sociální služby.</p> <p>V předložených dokumentech a v poskytovatelem zveřejňovaných zdrojích není konkrétně vymezena věková struktura cílové skupiny a přesná kapacita zařízení, ve kterém je poskytována sociální služba domovy se zvláštním režimem.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 2 body 15a) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	<p>Zajišťovat dostupnost informací o druhu poskytované služby, okruhu osob, jimž je sociální služba poskytována a o její aktuální kapacitě.</p> <p>Postupovat v praxi podle definovaných zásad</p>	<p>1. 7. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p>

	<p>poskytované sociální služby.</p> <p>Doplnit vnitřní dokumenty kontrolované služby v oblasti okruh osob, a to v souladu s platným „<i>Rozhodnutím o registraci KÚ SK</i>“, včetně stanovené kapacity zařízení.</p>	1. 7. 2015
--	--	------------

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby - <b>§ 88 písm. b) ZSS</b> - <b>Kritérium 3a), 3b), 4a), 4b) SQSS</b>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. b)</b>          Poskytovatel neprokázal, že informuje zájemce o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným. V průběhu místního šetření poskytovatel doložil pouze jeden záznam z jednání se zájemcem o sociální službu. U ostatních respondentů nebyl záznam z jednání se zájemcem součástí osobní dokumentace. Bylo zjištěno, že poskytovatel jedná se zájemci často až v den nástupu do zařízení. Smlouva o poskytování sociálních služeb není uzpůsobena cílové skupině sociální služby domov se zvláštním režimem (více viz popis následujících kritérií 3b), 4a) a 4b).</p> <p><b>3a)</b>          Poskytovatel předložil dokument „<i>STANDARD Č. 3: Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu</i>“. Tato pravidla upravují, jaké informace předává sociální pracovníce při prvním telefonickém a písemném kontaktu. Následuje obecný popis osobního setkání uživatele se sociální pracovnící a mapování základních informací o zájemci, které dle dokumentu slouží jako „základ pro stanovení jeho osobních cílů a individuální plánování“, a na základě kterých je možné přesněji formulovat nabídku služeb. Dále je kladen důraz na informování o poskytování fakultativních služeb a jejich cenách a vytipování případné velikosti pokoje. Jako další předávané informace dokument uvádí: „<i>Domácí řád/ seznámení s důležitými částmi, Informace o způsobu úhrad sociálních služeb, Hospodaření s finančními prostředky, Možnost přinést si po dohodě s vedením DS drobný nábytek, obrazy apod., Prohlídka zařízení – prostory, které bude mít zájemce o službu plně k užívání...</i>“.</p> Součástí uvedených pravidel je jako příloha uveden dokument: „ <i>Informace pro klienty nastupující do Domova pro seniory a domova se zvláštním režimem</i> “. Dokument obsahuje časové rozmezí doporučeného nástupu v daném termínu, seznam osobních dokladů a věcí potřebných k pobytu. Jako další přílohy jsou uvedeny např. „ <i>Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu</i> “ a „ <i>Zápis z jednání</i> “.	

se zájemcem o sociální službu – sociální šetření“, „Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu“. Dokument „KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ ŽADATELE O UMÍSTĚNÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY A V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM CENTRIN – Unhošť“, který je rovněž přílohou uvedeného dokumentu, ukládá sociální pracovníci povinnost vyplňovat formulář „Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu“ při každé návštěvě zájemce o službu v zařízení.

Pravidla poskytovatele nedefinují s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele časová hlediska jednání, možná místa jednání, mapování nepříznivé sociální situace zájemce o sociální službu v souladu se základními zásadami dle § 2 ZZS a s tím související pravidla pro sociální šetření. Nepříznivou sociální situaci zájemce posuzuje pouze smluvní lékař poskytovatele ze zdravotního hlediska.

Pravidla neobsahují, jaké informace mají být zájemci předány k základním činnostem poskytované sociální služby. Neupravují postup pro jednání s osobou, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce.

Pracovníci č. 1 a 5 v rozhovorech uvedli, že první telefonický kontakt se zájemcem o sociální službu je často s ředitelkou služby, ale obracejí se i na sociální pracovníci. Popsali předání základních informací v souladu s písemnými pravidly.

Pracovník č. 5 uvedl, že při jednání se zájemcem si k ruce bere „DOMOVNÍ ŘÁD“. Popsal, jak vysvětluje chod služby, do kterého zahrnul většinu základních činností služby domov se zvláštním režimem. Dále uvedl, že zápisy z jednání se zájemcem o sociální službu se ve všech případech nevyhotovují.

### **3b)**

Poskytovatel v průběhu místního šetření neprokázal, že se všemi zájemci o sociální službu projednává jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jejich možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Poskytovatel nedoložil „Zápisy z jednání se zájemcem o sociální službu“ u žádného z 15 ti vylosovaných uživatelů (respondentů a náhradníků). V osobní dokumentaci byl založen „Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu sociální šetření“ pouze u jednoho uživatele (viz „Záznam o zjištění“, ze dne

17. 4. 2015). Kolonka formuláře „*Osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby*“ je proškrtnuta a nevyplněna.

Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl: „*Zápisy z jednání nejsou ve všech případech, cíle a očekávání jsou projednávány často až po nástupu. Sociální šetření se provádí jen někdy, často je jednáno pouze s rodinnými příslušníky, někteří uživatelé nastupují rovnou z jiného zařízení. Zájemci jsou často z velké dálky.*“

Tuto praxi poskytovatele potvrdily rovněž rozhovory s respondenty. Respondent č. 1 uvedl: „*Nebyla jsem se tu předem podívat, ani mi o zařízení nikdo nic nevyprávěl. Nastoupila jsem rovnou z nemocnice. Při nástupu mi všechno vysvětlili, se vším se mám obrátit na sestřičky*“. Respondent č. 6 uvedl: „*Byla jsem se tu předem podívat s příbuznými. Na začátku jsme mluvili s paní Vorbachovou. Smlouvu jsem chápala, případně jsem se doptala*“. Respondent č. 9 uvedl: „*Zařídila mi to tu dcera, viděla jsem obrázky. Nevěděla jsem, co mě tu čeká, byla jsem napjatá, zvědavá, měla jsem strach.*“

#### **4a)**

Poskytovatel předložil pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, dokument „*STANDARD Č. 4 Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby*“, ve kterém je uvedeno: „*Další individuální změny provádí sociální pracovnice při jednání s klientem o poskytování služby*“. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl: „*Smlouvu připravili právníci, doplňuji osobní údaje, pokud chce klient změnu, musí jednat s vedením.*“

V části „*Náležitosti smlouvy*“ nejsou uvedeny všechny náležitosti smlouvy stanovené v § 91 odst. 2 ZSS. Není zde uvedeno např. označení smluvních stran, druh sociální služby, čas poskytování sociální služby, způsob vyúčtování, způsob placení, výpovědní lhůty, ujednání o dodržování vnitřních pravidel.

V části „*Podepisování smlouvy*“ je stanoveno: „*Za poskytovatele smlouvu podepisuje ředitelka nebo zástupce. Za klienta – buď klient sám, nebo opatrovník event. zmocněnec.*“

V pravidlech není uvedeno, jak bude postupováno v případě, že zájemce není schopen sám jednat a nemá opatrovníka. Dále pravidla neobsahují postup

pro případ, kdy má zájemce dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ustanoveného podpůrce nebo zástupce. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl: „*Smlouvu procházíme s klientem, máme ji uzpůsobenu tak, aby ji i klient pochopil.*“ Popsal, že klientovi vše vysvětlí, zopakuje, odpoví na otázky. Některá ustanovení

ze smlouvy tento pracovník neuměl vysvětlit, např. kdo je oprávněnou osobou – čl. II. odst. 2; výpověď poskytovatele bez výpovědní doby dle § 2331 zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku – čl. XII. odst. 1 písm. c). Dále pracovník č. 5 uvedl, že vždy při příjmu klienta je u podpisu smlouvy přítomna rodina nebo opatrovník, kteří mají možnost nahlédnout do toho, co senior podepisuje.

Žádné materiály, které by zájemci pomohly porozumět smlouvě, poskytovatel nepředložil.

V části „*Přílohy smlouvy*“ dokumentu „*STANDARD Č. 4 Postup pro uzavírání smlouvy*“, je uvedeno: „*Nedílnou součástí výše popsané smlouvy je dodatek smlouvy, který je uzavřen s rodinnými příslušníky klienta v případě, že klient požaduje ubytování na jednolůžkovém pokoji, což je nadstandardní služba odůvodněna větším množstvím metrů čtverečných, která je poskytována za úplatu a dále v případech, kdy klient sám nemá dostatečné příjmy na zaplacení plné úhrady s podmínkami uvedenými v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách.*“

Ubytování je základní činností služby domovy se zvláštním režimem a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je stanovena výše maximální úhrady za ubytování 210 Kč za den, která je platná i pro jednolůžkové pokoje. Nejsou tedy nadstandardní službou.

Uzavření smlouvy nelze podmiňovat dohodou o spoluúčasti na úhradě nákladů.

Dokument „*STANDARD Č. 4*“, obsahuje dále část „*Ukázky smluv*“:

*Příloha:*

- 1. Smlouvu o poskytování sociálních služeb a ubytování*
- 2. Smlouva o poskytování odlehčovací služby*
- 3. Dohodu o spoluúčasti na úhradě nákladů sociálních služeb a ubytování*
- 4. Dohodu o příspěvku na náklady za nadstandardní ubytování klienta*

##### 5. Sazebník fakultativních služeb a úkonů“

Citovaný dokument přílohu č. 5 neobsahuje.

V dokumentu „Smlouva o poskytování sociálních služeb a ubytování“ je uvedeno rodné číslo uživatele, které není nutným údajem k uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Smlouva není uzpůsobena cílové skupině, tj. osobám s chronickým duševním onemocněním (s demencí). Pro tyto osoby není dostatečně přehledná, obsahuje složité formulace.

Např.: Čl. II. odst. 1. obsahuje výčet všech sociálních služeb, na které má poskytovatel registraci. Smlouva je uzavírána na konkrétní službu, pro klienta jsou informace o dalších poskytovatelem registrovaných službách nadbytečné.

Čl. II. odst. 3. „Klient je česká fyzická osoba, přičemž podpisem této Smlouvy prohlašuje, že splňuje předpoklady pro poskytnutí sociální služby a je tedy oprávněnou osobou ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“

Dále čl. III.: „Předmětem této smlouvy je podrobná úprava vztahů mezi stranami této smlouvy založených touto Smlouvou, přičemž účelem této Smlouvy je upravení tohoto vztahu v souladu s vůlí stran a obecně závaznými předpisy.“

Složitá je také např. formulace v čl. XVIII. odst. 4 „V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy účinná. Strany této smlouvy se zavazují nahradit neúčinné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného a úmyslu obou smluvních stran v den uzavření této Smlouvy“.

Některá ustanovení v předloženém vzoru smlouvy nejsou jednoznačná.

Např: Čl. VIII. odst. 2. „Poskytovatel a klient podpisem této Smlouvy sjednávají, že za poskytnutí sociálních služeb a ubytování, na které se poskytovatel a klient dohodli touto Smlouvou, náleží poskytovateli příspěvek na péči v plné výši přiznané klientovi ...“ Z uvedeného textu není zřejmé, že příspěvkem na péči je uhrazena péče, ubytování si klient hradí ze svého příjmu.

Ustanovení čl. VII. „Sociální služby zajišťované poskytovatelem“ odst. 1 „...zahrnuje poskytování

*sociálních služeb...následující činnosti, pokud klient jejich využití nezbytně potřebuje či o jejich poskytnutí klient požádá“ není v souladu se základními zásadami stanovenými v § 2 ZSS kdy „pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, ...“.*

V čl. „XII. Skončení účinnosti Smlouvy“ jsou neoprávněně uvedeny důvody k výpovědi:

Odst. 1 c) „*Výpověď poskytovatele bez výpovědní doby dle v ustanovení § 2331 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku...“.* V sociální službě má uživatel s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování sociálních služeb, jejíž součástí je také ubytování dle ZSS, nikoli smlouvu o ubytování (o přechodném nájmu), které se týká uvedený § 2331 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Odst. „1 d) *ukončením dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů sociálních služeb a ubytování či dohody o příspěvku na náklady za nadstandardní ubytování Klienta, které byly uzavřeny na základě této Smlouvy (byly-li uzavřeny), a které jsou závislé na této smlouvě a tato smlouva je zároveň závislá na nich, v případě jejich uzavření.“* V praxi smlouvu o poskytování sociálních služeb nelze podmiňovat dohodou o spoluúčasti. Dle ZSS ji poskytovatel s blízkými může uzavřít, osoby blízké nemají povinnost tuto dohodu uzavřít.

Klient podpisem smlouvy potvrzuje prohlášení, které může obtížně posoudit jako osoba s demencí.

Např.: Čl. XV. odst. 4: „*Klient podpisem této Smlouvy prohlašuje, že netrpí infekční a parazitární chorobou, tuberkulózou, pohlavní nemocí v akutním stádiu, psychózou nebo psychickou poruchou...“*

Čl. XV. odst. 5 „*Klient se zavazuje při uzavření této Smlouvy předložit poskytovateli posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu ve smyslu § 91 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Klient svým podpisem prohlašuje, že posudek splňuje všechna kritéria stanovená obecně závaznými právními předpisy, zejména zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“*

Čl. XV. odst. 9. h) „*Uhradit rozdíl mezi úhradou... v případě, že dodatek k této smlouvě bude uzavřen později než ve lhůtě uvedené pod písmenem f).“* Písmeno f) ukládá povinnost nahlásit změny v majetkových poměrech, lhůta zde stanovena není.



Poskytovatel ve smlouvě stanovuje uživateli obtížně srozumitelné povinnosti:

Např.: Čl. XV. odst. 9 „c) *održovat právní předpisy, zejména pak hygienické, protipožární, bezpečnostní.*“  
Dále čl. XV. odst. 9 m) *„zdržet se obtěžování třetích osob hlukem, zářením, pachy nebo vibracemi“.*

Některá ustanovení v citovaném dokumentu si odporují: Čl. XV. odst. 6.: *„Klient je oprávněn si během dne určovat denní režim podle svého přání... Klient je však povinen přitom respektovat vnitřní předpisy poskytovatele, zejména pak denní režim...“*

Smlouva ukládá neoprávněně povinnost:

Čl. XV. odst. 9 i) *„uhradit doplatek podle ceníku Odlehčovacích služeb v případě, kdy pobyt v nemovitosti nepřesáhne dobu delší než 3 měsíce.“*  
Uživatel má uzavřenu smlouvu na službu domovy se zvláštním režimem včetně výše úhrad. Nelze smluvně sjednanou poskytovanou službu a zároveň výši úhrad měnit zpětně v závislosti na čase využívání služby.

#### **4b)**

Pracovníci poskytovatele č. 1 a 5 v rozhovoru uvedli: *„Smlouvu procházíme s klientem, máme ji uzpůsobenou tak, aby ji klient pochopil, říkáme jim, co je podstatou smlouvy, kde bude ubytován, co mu smlouva zabezpečuje. Vždy při příjmu klienta je u podpisu smlouvy přítomna rodina nebo opatrovník. Mají možnost nahlédnout do toho, co senior podepisuje. Před tím, než senior podepíše smlouvu, je seznámen se zařízením, pokojem, jídelnou.“*  
Pracovník č. 5 v následujícím rozhovoru uvedl, že smlouvu vysvětluje velmi zjednodušeným způsobem. Klade důraz na opakované přeřikávání klientovi a vysvětlování s ohledem na cílovou skupinu. Podle pravidel poskytovatele „*STANDARD Č. 4 Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby*“ má uživatel možnost seznámit se se Smlouvou předem doma. Případné dotazy pak poskytovatel vysvětlí telefonicky nebo e-mailem.

Ze studia předložených smluv a z rozhovoru s pracovníkem č. 5 vyplynulo, že smlouva není individualizována. Pracovník č. 5 k tomu dále uvedl: *„Je s ní pracováno tak, jak byla zpracována právníky.“*  
Smlouva je nepřehledná, psána právnickým jazykem a není uzpůsobena pro cílovou skupinu sociální služby

	<p>domov se zvláštním režimem. Obsahuje ustanovení s odkazy na paragrafy zákonů bez jejich konkrétní specifikace (více viz popis kritéria 4a). Pracovník č. 5 nedokázal inspekčnímu týmu vysvětlit některá její ustanovení.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s pracovníkem č. 1 a 5 Rozhovory s respondenty č. 1, 6 a 9</p> <p>Dokumenty: „STANDARD Č. 3: Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“ Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu – sociální šetření“, ze dne 19. 4. 2015 „Standard č. 4 Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služeb“, datum vydání 2014 „DOMOVNÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014 „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. b).</p> <p>Poskytovatel neprokázal, že informuje zájemce o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociální služby, o způsobu poskytování sociální služby a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným, jelikož v některých případech jedná pouze s rodinnými příslušníky zájemce o sociální službu.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. b)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b), 4a), 4b).</p> <p>3a) Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele časová hlediska jednání, možná místa jednání a mapování nepříznivé sociální situace zájemce o sociální službu v souladu se základními zásadami dle § 2 ZZS a s tím související pravidla pro sociální šetření.</p> <p>Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují, jaké informace mají být zájemci předány k základním</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 1 bod 3b) 0 bodů 4a) 1 bod 4b) 2 bod</p>

	<p>činností poskytované sociální služby.</p> <p>Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují postup pro jednání s osobou, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce.</p> <p>Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují, jak má poskytovatel postupovat s ohledem na svou cílovou skupinu v případě, že zájemce nebude schopen porozumět obsahu jeho sdělení.</p> <p>3b) Poskytovatel neprojednává 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, jelikož v některých případech poskytovatel jedná pouze s rodinnými příslušníky zájemce o sociální službu.</p> <p>4a) Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy neobsahují všechny náležitosti smlouvy dle § 91 odst. 2 ZSS.</p> <p>Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy neobsahují postup pro případ, kdy zájemce není schopen sám jednat a nemá stanoveného zákonného zástupce.</p> <p>Pravidla pro uzavírání smlouvy neobsahují postup pro uzavření smlouvy v případech, kdy má zájemce dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ustanoveného podpůrce nebo zástupce.</p> <p>Pravidla a vzor smlouvy obsahují ustanovení, která jsou v rozporu se ZSS - např. výpovědní důvody, úhrada dle ceníku jiné sociální služby než na kterou byla uzavřena smlouva (viz popis skutečného stavu věci).</p> <p>4b) Smlouva o poskytování sociálních služeb není uzpůsobena cílové skupině poskytovatele, je nepřehledná a psána právnickým jazykem, což znemožňuje poskytovateli postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy (více viz popis zjištěného stavu kritéria 4a).</p>	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		

	<p>§ 88 písm. b) Informovat všechny zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování, o způsobu poskytování sociální služby a o úhradách za tuto službu, a to způsobem pro něj srozumitelným.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření: 26. 6. 2015</p>
	<p>3a) Doplnit vnitřní pravidla, podle kterých poskytovatel informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby na základě zjištěných nedostatků.</p>	31. 8. 2015
	<p>3b) 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</p>	26. 6. 2015
	<p>4a) Aktualizovat a doplnit vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena v návaznosti na zjištěné nedostatky.</p>	31. 8. 2015
	<p>Postupovat podle pravidel.</p>	31. 8. 2015

Kontrolní zjištění k	<p>Ochrana práv</p> <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>1b)</b></p> <p>Zásady, směřující k uplatnění vlastní vůle klienta, jsou obsaženy v jednotlivých částech dokumentů: „STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, „ETICKÝ KODEX“, „POLITIKA SPOLEČNOSTI“, „DOMÁCÍ ŘÁD“, „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“.</p> <p>Pozorování, rozhovory s respondenty a rozhovory s pracovníky nepotvrdily, že poskytovatel vždy vytváří podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů při řešení jejich nepříznivé sociální situace.</p> <p>Např. prohlídkou zařízení bylo ověřeno, že všichni uživatelé nemají k dispozici signalizaci pro přivolání zaměstnanců (není dostupná všem uživatelům, někteří nemají možnost ji využít). Toto zjištění v rozhovoru potvrdili také např. respondenti č. 2, 9.: „<i>Na signalizaci nedosáhnu, mám ji tady dole na stěně, ale mám chromé ruce, takže ji nestisknu. Tak prostě zavolám.</i>“</p> <p>„<i>Signalizaci mám, ještě jsem to nezkoušela. Nevím, jestli bych se k ní dostala.</i>“</p> <p>Poskytovatel v praxi nepracuje se situací, kdy uživatel nemůže ovládat signalizační zařízení. Absence možnosti včasného přivolání zaměstnanců u imobilních nebo pouze částečně mobilních uživatelů omezuje možnost uplatňování vlastní vůle – tj. zajištění rychlé dostupnosti zaměstnanců, kteří pomohou potřebu uživatele vyřešit a tím přispět k řešení aktuální nepříznivé situace.</p> <p>Pracovníci č. 2, 5 a 13 v rozhovoru potvrdili, že při nástupu do zařízení uživatelé odevzdávají průkazy pojištěnce zdravotní pojišťovny a občanské průkazy. Není jim umožněno samostatně hospodařit s penězi:</p> <p>„<i>Při nástupu do zařízení mají klienti drobnou hotovost u sebe. Pak drobné nikomu nedáváme.</i>“ ... „<i>Klienti mají možnost mít tzv. kapesné, je to po dohodě s rodinou, klienti u sebe peníze nemají, klient si na recepci řekne, co by chtěl, všichni mají depozitní účty, někteří z nich vybírají kapesné, někteří ne. Kapesné v praxi znamená, že kdykoliv na recepci klient nahlásí, že chce kapesné, sociální pracovnice připraví doklad a předá do druhého dne klientovi hotovost.</i>“ Tato praxe přispívá k prohlubování závislosti uživatelů na sociální službě.</p>	

Uživatelé nemají možnost uzamknout své pokoje, na pokoji nemají uzamykatelnou skříň či stolek. Dveře pokojů uživatelů jsou nepřetržitě odemčeny.

Pracovník č. 5 upřesnil: „*Klienti nemají uzamykatelný prostor, jsme schopni ho zařídit a je možno uložit cennosti do trezoru. Klienti si sem mohou vzít vlastní nábytek, pokud se vejde do pokoje.*“

#### **1d)**

Během místního šetření byli pracovníci přímé péče oblečeni do stejných pracovních oděvů - světlých kalhot a barevného trička či polokošile, označení jmenovkami. Jejich oděv nepůsobil rušivě a vzhledem k vymezené cílové skupině podporoval případnou lepší orientaci uživatelů.

Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, nemá poskytovatel zpracována v samostatném dokumentu.

Pozorováním a rozhovory s pracovníky přímé péče a s respondenty č. 3, 4, 6, 9 bylo potvrzeno, že pracovníci uživatelům vykají, oslovují je „pane“, „paní“ a příjmením.

Pracovník č. 5 při doprovázení inspekčního týmu během místního šetření neklepal na dveře pokojů uživatelů. Dveře těchto pokojů (až na dva) nelze uzamknout.

Pracovník č. 9 při doprovázení inspekčního týmu během místního šetření oslovoval uživatelky „babi“. V souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel používá terminologii – „*krmení, propustka*“, která může vyvolávat negativní hodnocení uživatelů.

Nastavený způsob zajištění objektu, včetně tabulí s upozorněním na případné sankce za porušení poskytovatelem stanovených pravidel, přispívá - s ohledem na cílovou skupinu - k izolaci uživatelů od okolí.

#### **2a)**

Poskytovatel inspekčnímu týmu předložil dokument „*STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů*“, ve kterém jsou popsány situace, kdy by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení práv uživatelů. Postupy pro případ, že by k porušení práv uživatele sociální služby došlo, jsou definovány obecně, v popisu řešení dokument opakovaně odkazuje na „*Pravidla pro hodnocení zaměstnanců*“,

kteřá nejsou součástí předložené písemnosti. Oblasti možného porušení práv, vymezené v dokumentu, jsou definovány obecně (kopírují Listinu základních práv a svobod), neodrážejí plně specifika kontrolované služby, tj. k čemu reálně může dojít při poskytování konkrétní sociální služby.

Poskytovatelem nejsou stanoveny mechanismy, které by předcházely opakovanému porušení práv, k nimž by došlo v souvislosti s poskytováním sociální služby. Předložený dokument „*STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů*“ obsahuje výčet „...*postojů našeho personálu, které by mohli ovlivnit chování našich klientů v negativním smyslu, a kterým musíme bezpodmínečně předcházet a kterých se musíme při své činnosti vyvarovat...*“. Poskytovatel mezi ně zahrnuje např.: „*Podvádění, zneschopňování, ...zastařování, ... zneplatňování, ...ignorování, vnucování...*“

Pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel v praxi nepostupuje dle stanovených pravidel, opomíjí zajištění dostupnosti běžných potřeb, jako např. možnost chodit ven, vlastnit peníze, zachování intimity a další.

Pravidla, stanovená v „*DOMÁCÍM ŘÁDU*“, v „*NÁVŠTĚVNÍM ŘÁDU*“, ve „*SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ*“, praxe poskytovatele, obsah dokumentů „*ETICKÝ KODEX*“ a „*STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů*“ nejsou ve vzájemném souladu.

Např. „*DOMÁCÍ ŘÁD*“ obsahuje ustanovení: „*Návštěvu holiče, kadeřnice nebo pedikérky zprostředkuje personál domova. Službu si hradí uživatelé z vlastních prostředků...*“ V praxi uživatel nedisponuje finanční hotovostí. Služba je uhrazena převodem z jeho účtu. Uživatel není podporován v zachování svých běžných dovedností, návyků, v udržení nezávislosti a autonomie, jak deklaruje poskytovatel ve svých stanovených zásadách.

Dále dokument „*DOMÁCÍ ŘÁD*“ obsahuje např. ustanovení: „*Uživatelé si podle svých možností pečují o prádlo, ošacení a obuv.*“ Zároveň dle stejných pravidel „*Sušení osobního prádla na pokojích není možné a podléhá finanční pokutě 500,-Kč.*“

Dle citovaného dokumentu „*Ošacení a obuv si uživatelé ukládají na místech k tomu určených,*

každý uživatel má svoji uzamykatelnou skříň.“ Místní šetření tuto možnost na jednotlivých pokojích nepotvrdilo.

Předložený dokument „Návštěvní řád“ uvádí v části: „2. Situace, kdy může personál zakázat nebo ukončit návštěvu v zařízení nebo na pokoji: ...V případě, že si uživatel Domova nepřeje návštěvy konkrétních osob (předtím musí sepsat žádost s notářsky ověřeným podpisem a odevzdat na sociální oddělení).“ Zároveň z rozhovoru s pracovníkem č. 5 vyplynulo, že „vyžádané obstarání osobních záležitostí na poště či veřejném úřadě je klientům účtováno jako fakultativní činnost“. Dle § 16 odst. h) vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, jednou ze základních činností při poskytování sociálních služeb v domovech se zvláštním režimem.

S ohledem na skutečnost, že se jedná o poskytování sociální služby, není tento požadavek poskytovatele relevantní.

Dále například uživatelé podpisem „SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ potvrzují souhlas s tím, „...aby jej poskytovatel v případě, kdy by mezi klientem a dalšími uživateli Nemovitosti docházelo k závažnějším neshodám či konfliktům či se změnil zdravotní stav klienta, přemístil na jiný pokoj nacházející se v Nemovitosti.“ Tento postup nepodporuje udržení autonomie uživatele, ani zajištění pocitu bezpečí, zázemí a sounáležitosti, které patří mezi poskytovatelem definované zásady kontrolované sociální služby.

Podpisem smlouvy uživatel rovněž souhlasí například s tím, že účinnost smlouvy skončí, ...“není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, pouze:...d) ukončením dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů sociálních služeb a ubytování či dohody o příspěvku na náklady za nadstandardní ubytování Klienta, které byly uzavřeny na základě této smlouvy (byly-li uzavřeny), a které jsou závislé na této smlouvě a tato smlouva je zároveň závislá na nich, v případě jejich uzavření.“ S ohledem na okruh osob, kterým je kontrolovaná pobytová služba určena, by taková situace vedla k prohloubení sociálního vyčlenění uživatele, což je v rozporu s ustanovením § 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.



Konkrétní příklady některých situací a oblastí, které mohou zakládat porušení práv uživatelů služby a které byly zjištěny v průběhu místního šetření, jsou uvedeny v popisu zjištěného stavu věci k § 88 písm. c).

#### **2b)**

Dokument „*STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů*“, uvádí tři situace možného střetu zájmů:

„1. Klient má zájem vydat se na procházku, či výlet, ale je mu to odepřeno z důvodu nedostatku personálu“, „2. Klientovi byl poskytnut doprovod mimo DZR Centrin za účelem návštěvy hypermarketu a tento doprovod s ním absolvuje návštěvu hypermarketu za účelem vlastního nákupu“ a „3. Personál nabízí a zajišťuje nákup výrobků firmy, kterou v soukromí zastupuje, klientům DZR Centrin.“ Ve všech třech uvedených příkladech je řešením omluva a postup dle „*Pravidel pro hodnocení zaměstnanců*“.

Vymezené situace nejsou vždy střety zájmů. Poskytovatelem nejsou definována konkrétní a návodná pravidla pro postup řešení těchto situací v praxi zaměstnanců. Výše uvedený dokument nelze v oblasti střetu zájmů považovat za dostatečný a hodnotit tak jeho soulad s praxí.

Pracovníci přímé péče v rozhovoru nspecifikovali, co konkrétně pro ně v jejich praxi pojem střetu zájmů znamená, problematika střetů zájmů je pro ně v praxi obtížně uchopitelná. Všichni shodně uvedli, že při poskytování sociální služby postupují tak, aby v situacích, kdy se rozcházejí požadavky uživatele a nároky (případně možnosti) poskytovatele, byly především naplněny potřeby uživatele.

#### **13a)**

Objekt kontrolované služby domovy se zvláštním režimem je rozdělen do dvou budov: 1) tzv. administrativní a 2) budovy označené „*DOMOV PRO SENIORY Centrin*“.

Klienti jsou ubytováni v budově bývalého hotelu. Chodby a některé dveře mají původní označení, např.: „*Café 15:00 – 23:00 hod.*“, směrový ukazatel (šipka) ze dvora do budovy „*Hotel*“.

Vstupní dveře do objektu jsou opatřeny kulatou klikou zevnitř, ven se dostane pouze ten, komu to umožní obsluha recepcce. Nad recepcí je umístěna cedule „*Objekt je monitorován kamerovým systémem*“.

se záznamem. Děkujeme za pochopení.“

U vstupu jsou na dveřích vyvěšena dvě upozornění:  
“POZOR! Celý objekt je střežen kamerovým systémem on-line a napojen na pult centralizované ochrany“  
a „VÁŽENÍ RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI, DOVOLUJEME SI VÁS UPOZORNIT, ŽE NENÍ POVOLENO FOTOGRAFOVAT A POŘIZOVAT AUDIO ČI VIDEO NAHRÁVKY VŠECH PROSTOR DS CENTRIN BEZ PÍSEMNÉHO SOUHLASU VEDENÍ SPOLEČNOSTI. V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ BUDE PŘIVOLÁNA POLICIE ČR“. Vedoucí pracovníci služby k těmto vyvěšeným upozorněním uvedli: „Cedulka slouží pouze pro odrazení zlodějů, kamery jsou nefunkční.“ a „Jde o takovou dohodu, fotit se tu prostě nedá jen tak. Chceme chránit uživatele před zásahem do soukromí.“ (Podrobněji viz „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015.)

Dle orientační tabule v přízemí jsou v objektu:

1. PATRO: Recepce, vstupní hala, drobný prodej, společenská místnost, jídelna, WC.
2. PATRO: 206 sesterna, 204 – 211 pokoje klientů.“  
(pozn.: a Blok „B“)
3. PATRO: 301 – 311 pokoje klientů.
4. PATRO: 406 sesterna, 401 – 411.“

Označení jednotlivých pater jsou zavádějící (přízemí je označeno jako 1. patro, 1. patro jako 2. patro, atd.). Ze dvora je možný samostatný vstup do oddělené části, kde se nachází tzv. „Blok B“. Pracovník č. 5 v rozhovoru upřesnil, že se jedná o „Pavilon pro víc zmatené“. Dle označení na dveřích pro vstup ze dvora se jedná o pokoje č. 200, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219.

U východu z objektu je vyvěšeno sdělení:

„VYCHÁZKY ZA DOPROVODU PEČOVATELE Ráno od 8.30 h – 11.20 h. Odpoledne od 12.00 h – 15.15h.“

Jídelna v přízemí (podle tabule v 1. patře) je dle sdělení pracovníka č. 5 během dne uzamčena a odemyká se 15 min. před výdejem stravy. Pracovníci č. 5 a 9 shodně uvedli, že stravování na pokoji je možná na základě doporučení lékaře, na doporučení vrchní sestry, pracovníků, případně na přání klienta. Pro uživatele, obývající Blok „B“ slouží jako jídelna společenská místnost v jejich patře. Místním šetřením bylo dále zjištěno, že pohyb mezi patry je možný po příkrém, točitém dřevěném schodišti a dále výtahem, který neslouží jako evakuační. Je v něm vyvěšeno upozornění: „VÝTAH JEZDÍ

*POUZE S OBSLUHOU – informace na recepci!Pozor! Prosíme klienty, aby z bezpečnostních důvodů nechodili bez doprovodu pečovatelů do výtahu. Děkujeme. Tým pečovatelů.* Pracovník č. 5 v rozhovoru upřesnil: „*Klienti nepoužívají výtah bez doprovodu. Je to naše doporučení, klientům ho stále připomínáme. Je to z důvodu jejich bezpečnosti. Klienti by sami výtahem jezdit neměli. 1x měsíčně probíhají porady s uživateli, kde jsou jim zopakovány podstatné informace přímo pověřenými pracovníky – např. vedoucí technického úseku atp.*“

Chodby na jednotlivých patrech jsou úzké - vejdou se do nich maximálně dvě vedle sebe stojící osoby. Pohyb po budově je tak pro uživatele s poruchami pohybu a orientace omezen – podmínkami prostředí jsou nuceni překonávat bariéry prostor a schodiště.

Dle sdělení pracovníka č. 5 je v objektu celkem šest jednolůžkových pokojů. Pouze dva pokoje jsou uzamykatelné (na kartu). Do tří pokojů je vstup možný pouze a výhradně přes další pokoj (tzv. apartmány). S ohledem na uspořádání pokojů není zajištěn přístup k lůžkům uživatelů ze tří stran. Pracovníci poskytovatele tak pro usnadnění přístupu k imobilním uživatelům např. při hygieně odtahují postele. Při koupání ve vaně je nutná přítomnost alespoň dvou pracovníků (chybí pomůcky pro manipulaci s imobilním uživatelem).

Vedoucí pracovníci v rozhovoru opakovaně uvedli, že zařízení aktuálně nemá dostatek pracovníků v přímé péči. Tuto situaci se snaží řešit pomocí regionální inzerce. Místní šetření potvrdilo, že inzeráty s nabídkou pracovního místa jsou vyvěšeny rovněž v objektu kontrolované sociální služby.

Pokoje s příslušenstvím mají sprchový kout, do kterého je možno vstoupit po překročení stupně. Nouzová signalizace je umístěna v rozsahu vždy jedna na pokoj a jedna v každé koupelně.

Jeden z navštívených pokojů měl v době místního šetření v kuchyňce uloženy vozíky, toaletní židle, vařič atp.

Po všechny dny místního šetření byl v budově a na jednotlivých navštívených pokojích cítit zápach vyloučených tělních tekutin. Podlaha „Bloku B“ lepila, stejně jako stoly v tzv. společenské místnosti. Tato slouží zároveň jako jídelna a také jediný průchod budovou do „Bloku B“. Uživatelé, kteří jsou upoutáni na lůžko, obývají pokoje v patře, přičemž objekt, ve kterém je služba poskytována nemá evakuační výtah.

K případné evakuaci je určeno evakuační schodiště.

### § 88 písm. c)

V průběhu místního šetření byly v praxi a v předložených dokumentech poskytovatele zjištěny situace, ve kterých poskytovatel nevytváří takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy:

- Pracovník, v jehož kompetenci je jednání se zájemcem o službu, v rozhovoru potvrdil, že poskytovatel před uzavřením smlouvy nejedná vždy se zájemcem: *„Někdy se se zájemcem seznámíme až při podpisu smlouvy.“* V některých případech jedná s rodinnými příslušníky: *„Když uživatel nemá opatrovníka, nástup za něj řeší rodina.“* Dále uvedl: *„Při uzavírání smlouvy s osobou, která není schopna sama jednat, nevyužíváme ustanovení § 91 odst. 6 zákona 108/2006 Sb.“*

Takový postup je v rozporu s platnými právními předpisy, neboť v případě, že osoba není schopna sama jednat a nebyla zastoupena zákonným zástupcem nebo opatrovníkem, je povinnost poskytovatele postupovat dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách, tj. uzavřít smlouvu s obecním úřadem obce s rozšířenou působností jako zástupcem zájemce o službu. Takový postup není ve vnitřních pravidlech kontrolované služby stanoven.

- Uživatelé při nástupu do zařízení paušálně odevzdávají průkazy a kartičky pojištěnce ZP, které jsou uloženy u poskytovatele pod uzamčením na recepci (bylo potvrzeno pracovníky č. 2, 5 a 13). Osobní spisy vylosovaných respondentů neobsahují podepsaný souhlas s tímto způsobem uložení dokladů. Pracovníci č. 5 a 13 v diskuzi s inspekčním týmem uvedli, že takto uložené doklady mají všichni současní uživatelé služby. Pracovník č. 13 potvrdil, že je to běžná praxe poskytovatele: *„Doklady uživatelé u sebe nemají, jsou uloženy v trezoru, také zdravotní průkazy.“* Tento postup poskytovatele, uplatňovaný u všech uživatelů sociální služby, nezohledňuje jejich individuální schopnosti a není v souladu se základními zásadami poskytování sociálních služeb,

	<p>definovanými v § 2, odst. 2, ZSS – neprohlubování závislosti na sociální službě.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozhovory s pracovníky č. 2, 4, 8 a 11, rozhovorem s respondenty č. 1, 2, 6 a 9 a pozorováním bylo zjištěno, že při provádění některých základních činností na pokoji uživatele (pomoc při osobní hygieně, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu) nejsou zaměstnanci poskytovatele používány zástěny, závěsy, případně jiné pomůcky, které by zaručily soukromí uživatelů.</li> <li>- V objektu není vytvořen dostatečný prostor pro soukromí imobilních uživatelů a jejich návštěv. (Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritérium 2a), 13a.)</li> <li>- Poskytovatel nepředložil záznamy o tom, jak pracuje s individuálními schopnostmi a s případnými riziky u jednotlivých uživatelů. V běžné praxi není uživatelům umožňováno opouštět objekt, který v rámci využívání sociální služby obývají.</li> <li>- Samostatné opuštění objektu (bez doprovodu další osoby) je aktuálně umožněno 3 uživatelům z celkového počtu 82 uživatelů. Dle sdělení pracovníka č. 13 v rozhovoru k vycházkám uživatelů uvedl: <i>„O tom, kdo může ven, rozhoduje paní sociální a rodina. Ven chodí sami tři klienti. Na recepci dostanou propustku, což je plastová kartička s textem: „Jsem klient domova pro seniory Centrin, Tyršovo náměstí 211, Unhošť (bývalý hotel Galerie). Prosím doprovodte mě zpět do domova nebo zatelefonujte na telefonní číslo 777 555 687. Děkuji.“, recepční zapisuje do knihy, jestli jdou ven s doklady nebo ne a důvod odchodu.“</i></li> <li>- Dále bylo při místním šetření zjištěno, že poskytovatel zjišťuje, zapisuje a uchovává čísla OP všech osob, které do objektu vstoupí, např. jako návštěva uživatele. Poskytovatel nepostupuje v souladu s platnou právní úpravou (Listina základních práv a svobod, zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., a zákon o občanských průkazech zákon č. 328/1999 Sb., tyto v platném znění). Poskytovatel rovněž zjišťuje a eviduje rodná čísla zájemců o sociální službu. Shromažďuje tak osobní údaje, které nezbytně nepotřebuje k poskytování sociální služby.</li> </ul>	
--	---	--

	<p>Vzhledem k výše popsaným situacím bylo zjištěno, že poskytovatel nevytváří dostatečně podmínky, které umožní osobám, kterým je poskytována sociální služba, naplňovat jejich práva, při zachování lidské důstojnosti a soukromí.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 2, 4, 5, 8, 9, 11, 13, 15, 18 Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 4, 6, 9</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, datum vydání leden 2015 „STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015 „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2011 „ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ DOMOVA PRO SENIORY CENTRIN“, ze dne 1. 10. 2011 „POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013 DOMÁCÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015 „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015 „Evidence návštěv na recepci“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. c).</p> <p>Poskytovatel nevytváří při poskytování služby takové podmínky, které uživatelům sociální služby vždy umožní naplňovat jejich práva a zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</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>Poskytovatel nevytváří vždy podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p> <p>Poskytovatel plně neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 1 bod 1d) 2 body 2a) 0 bodů 2b) 1 bod 13a) 1 bod</p>

	<p>Poskytovatelem předložená písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde, nejsou v souladu s vnitřními pravidly, upravujícími chod služby.</p> <p>Praxe poskytovatele není v souladu s jeho pravidly pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.</p> <p>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.</p> <p>Poskytovatel při místním šetření neprokázal, jak v těchto situacích postupuje.</p> <p>Poskytovatel nezajišťuje dostatečné materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Vytvářet při poskytování služby takové podmínky, které uživatelům sociální služby vždy umožní naplňovat jejich práva a zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</p> <p>Vytvářet podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p> <p>Zpracovat písemná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde s odkazem na zjištěné nedostatky.</p> <p>Podle těchto pravidel postupovat v praxi.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>1. 9. 2015</p> <p>1. 9. 2015</p>

	<p>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.</p>	<p>1. 9. 2015</p>
	<p>Postupovat v praxi podle těchto pravidel.</p>	<p>1. 9. 2015</p>
	<p>Zajišťovat dostatečné materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p>	<p>1. 10. 2015</p>



Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. d) ZSS</li> <li>- Kritérium 1 c) SQSS</li> </ul>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b>          Poskytovatel během místního šetření předložil k nahlédnutí šanon „SMĚRNICE“, který obsahuje dokumenty k zajištění poskytované sociální služby „Organizační řád“, „Pracovní řád“, „PROVOZNÍ ŘÁD Č. 1/2011“ (tento dokument není aktualizován a je veden pro služby domov se zvláštním režimem a domov pro seniory, přičemž sociální služba domov pro seniory není v současné době poskytována). Dále dokumenty vymezující politiku společnosti (poslání organizace a strategie společnosti), dokumenty upravující pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob, jako jsou „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, „ETICKÝ KODEX“ a „Pravidla pro přijímání darů“ a další interní směrnice poskytovatele upravující např. vzdělávání pracovníků v sociálních službách, interní audit, spisový, archivní a skartační řád a další. Dokumenty i směrnice mají vyznačen předmět, kdo je zpracoval, kdo je schválil, rozdělovník (komu je dokument určen). Dokumenty rovněž obsahují podpisové archy, na kterých pracovníci svým podpisem stvrzují, že s nimi byli seznámeni.</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „DOMÁCÍ ŘÁD“, který upravuje základní pravidla denního života v domově se zvláštním režimem a je závazný pro všechny uživatele i zaměstnance. Je psán ve formě srozumitelné pro všechny osoby a zvětšeným písmem. Dokument klade důraz na fakultativní činnosti poskytovatele. Základní činnosti poskytované sociální služby nejsou v tomto dokumentu přímo vyjmenovány. Uživatelé jsou s nimi seznámeni ve smlouvě o poskytování sociálních služeb. Dokument obsahuje některá pravidla, která poskytovatel v praxi neuplatňuje, popř. si vzájemně odporují. Např. uvádí: „Uživatelé mají k dispozici do každého obytného podlaží osobní výtah, který mohou samostatně používat“. V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že je ve výtahu vyvěšeno upozornění: „VÝTAH JEZDÍ POUZE S OBSLUHOU – informace na recepci. !Pozor! Prosíme klienty, aby z bezpečnostních důvodů nechodili bez doprovodu pečovatелů do výtahu. Děkujeme. Tým pečovatелů.“ Pracovník č. 5 v rozhovoru upřesnil: „Klienti nepoužívají výtah bez doprovodu. Je to naše doporučení, klientům</p>	

ho stále připomínáme. Je to z důvodu jejich bezpečnosti. Klienti by sami výtahem jezdit neměli. 1x měsíčně probíhají porady s uživateli, kde jsou jim zopakovány podstatné informace přímo pověřenými pracovníky – např. vedoucí technického úseku atp.“ Dále „DOMÁCÍ ŘÁD“ uvádí: „Všem uživatelům je během dopoledne přinesen na pokoj 1 litr čerstvého čaje v termosce, kterou mají označenou jménem. Další nápoje, (voda se sirupem, teplý čaj v termosu) pro dodržování pitného režimu, jsou volně k dispozici v jídelně.“ Jídelna v přízemí (podle informační tabule v 1. patře) je dle sdělení pracovníka č. 5 během dne uzamčena a odemyká se 15 min. před výdejem stravy. Více viz kontrolní zjištění č. 3, popis kritéria 2a). Další pravidla zajištění poskytované služby jsou poskytovatelem zpracována v souboru standardů kvality poskytovatele. Jednotlivé standardy jsou řazeny dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Standardy poskytovatele vykazují dílčí nedostatky, které jsou uvedeny v popisech jednotlivých kontrolních zjištění protokolu (kontrolní zjištění č. 1, 2, 3, 6).

Z vnitřních pravidel poskytovatele uvedených v dokumentu „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“ vyplývá povinnost uživatele hradit některé základní činnosti sociální služby domov se zvláštním režimem a administrativní úkony spojené s poskytováním služby, popř. odkazuje uživatele, aby si některé základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domovech se zvláštním režimem zajistil sám nebo požádal o pomoc svou rodinu. Poskytovatel nedoložil kalkulaci pro účtování fakultativních služeb. Více viz popis kontrolního zjištění č. 8 k § 73 a 77 ZSS.

Pracovník č. 15 v rozhovoru popsal, jakým způsobem vznikala vnitřní pravidla, zejména standardy kvality zpracované poskytovatelem. Poskytovatel má vytvořen speciální tým pro tvorbu pravidel a do procesu jejich tvorby jsou zapojováni i ostatní pracovníci. Poskytovatel rovněž provádí prozkoušení zaměstnanců ze znalostí obsahu standardů podle pracovní pozice, kterou daný pracovník vykonává. Tuto praxi poskytovatele v rozhovorech potvrdili pracovníci č. 1, 5, a 9. U veškerých směrnic a standardů je podpisový arch, na němž pracovníci potvrzují, že byli s pravidly seznámeni. Pracovník č. 15 dále uvedl, že základní činnosti (dle poskytovatele „úkony“) poskytované sociální služby jsou formulovány

„zrcadlově“ k fakultativním činnostem.

**1c)**

Poskytovatel předložil zpracované pracovní postupy určené pro pracovníky v přímé péči a pracovní postupy určené pro aktivizaci uživatelů. Jednotlivé dokumenty obsahují vymezení předmětu, čeho se týkají, kdo je zpracoval, kdo je schválil, rozdělovník, komu je pracovní postup určen, datum vydání a počet stran.

Pracovní postupy jsou poskytovatelem zpracovány na většinu základních činností sociální služby domovy se zvláštním režimem a dále na některé fakultativní služby nabízené poskytovatelem. Jednotlivé postupy jsou určeny všem zaměstnancům.

Pracovníci č. 2, 4, 8, 9, 12, 17, 20 popsali, jak v praxi postupují při osobní hygieně uživatelů v souladu s pracovními postupy poskytovatele. Z rozhovorů vyplynulo, že hygiena imobilních uživatelů probíhá ve vaně za účasti dvou pracovníků. Tato skutečnost byla potvrzena i rozhovorem s imobilním uživatelem. Pracovníci č. 4, 8, 9, 12 a 17 popsali, jak postupují při nenadálém znečištění pokoje z důvodu potřísnění podlahy, stěn, popř. postele výkaly, zvratky či jinými biologickými materiály.

Pracovníci č. 4, 7, 8 a 18 popsali shodně postup při polohování imobilních uživatelů. Pracovník č. 18 uvedl: „*Polohování provádějí pečovatelé nebo sestry, je to zaneseno v individuálním plánu, to je jediný způsob evidování, průběžná evidence není, tabulka neexistuje.*“ Pracovní postup pro změny poloh a jejich evidenci nebyl poskytovatelem inspekčnímu týmu předložen.

V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel ne vždy postupuje v souladu se svými pracovními postupy. Pracovní postupy pro „*Výměnu inkontinentních pomůcek*“ a „*Celkovou hygienu uživatele*“ požadují používání zástěn. Z rozhovorů s pracovníky č. 4, 7, 8, 12, 17 a 20 vyplynulo, že zástěny ve službě nejsou běžně používány. Tuto praxi rovněž potvrdily rozhovory s respondenty č. 1, 2, 6 a 9. Některé pracovní postupy v rámci základních činností poskytované sociální služby domovy se zvláštním režimem např. „*Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů*“ a „*Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím*“ zejména v oblasti doprovodu uživatelů mimo zařízení, není poskytovatel v současné době schopen plně zajistit, a tedy podle

	<p>těchto postupů postupovat, s ohledem na nedostatek pracovníků. Tato činnost je poskytována pouze v rámci zpoplatněné fakultativní služby tzv. na vyžádání (viz Kontrolní zjištění č. 6, popis kritéria 8a) a 9a).</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15, 17, 18, 20  Rozhovory s respondenty č. 1, 6 a 11</p> <p>Dokumenty:  Šanon „SMĚRNICE“, předloženo k nahlédnutí  „PROVOZNÍ ŘÁD Č. 1/2011“, platný od 1. 9. 2011  „Návštěvní řád“, účinnost od 1. 1. 2015  „Etický kodex“, ze dne 1. 10. 2011  „DOMÁCÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014  „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“, ze dne 1. 10. 2014</p> <p>Standardy kvality poskytovatele:  „STANDARD Č. 1 – Základní prohlášení poskytovatele“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 2 – Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 3 – Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“, datum vydání 2014  „STANDARD Č. 4 – Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby“, datum vydání 2014  „STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, datum vydání 2014 červenec  „STANDARD Č. 6 - Metodický pokyn pro vedení dokumentace“, datum vydání říjen 2014  „STANDARD Č. 7 – Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, datum vydání říjen 2014  „STANDARD Č. 8 – Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání“, datum vydání listopad 2014  „STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění služby“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 11 – Místní a časová dostupnost“, datum vydání únor 2015  „STANDARD Č. 12 – Informovanost o službě“, datum vydání březen 2015  „STANDARD Č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb“, datum vydání březen 2015  „STANDARD Č. 14 – Postupy při řešení nouzových,</p>	

*havarijních a mimořádných situací*“, datum vydání duben 2015  
„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY - Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2015

Pracovní postupy poskytovatele:

„Pomoc při základní péči o vlasy a nehty“, datum vydání leden 2015  
„Vyžádané stěhování na přání uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Celková hygiena uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Celková hygiena u imobilního uživatele“, datum vydání leden 2015  
„Doprovod uživatele na kulturní akci (2 verze)“, datum vydání listopad 2014  
„Doprovod uživatele k lékaři, příprava k hospitalizaci“, datum vydání listopad 2014  
„Odběr inkontinentních pomůcek ze skaldy, výdej „uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Péče o dutinu ústní u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Mytí vlasů u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Podávání jídla imobilním uživatelům“, datum vydání listopad 2014  
„Podávání stravy imobilním uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Podávání stravy uživatelům v jídelně domova“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Pomoc při oblékání a svlékání“, datum vydání leden 2015  
„Pomoc při použití toalety“, datum vydání leden 2015  
„Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Příjem nového uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Výměna inkontinentních pomůcek“, datum vydání 30. 11. 2014  
„Vyžádaná výměna lůžkovin jednotlivě (povlak na polštář, povlak na peřinu, prostěradlo). Mimo stanovený termín uvedený v provozním řádu“, datum vydání leden 2015  
„Vyžádané označení osobního prádla uživatele při přijetí a v periodě kratší 3 měsíců“, datum vydání leden 2015  
„Vyžádané servírování stravy na poschodí (na pokoji, na přání uživatele)“, datum vydání leden 2015

	<p>„Vyžádané vaření vlastní kávy nebo čaje s donáškou uživateli“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané vyklizení pokoje personálem při ukončení pobytu – bez nábytku“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod uživatele (lékař, úřad, pošta, nákup, apod.)“, datum vydání listopad 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod ošetřujícího personálu při převozu sanitkou“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod personálem přímé péče k optikovi na žádost uživatele, uživatel potřebuje navštívit optika (vyzvednutí a zkouška brýlí)“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný úklid a dezinfekce lednice uživatele“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Zvaní na každodenní dopolední a odpolední aktivitu“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Vyžádané používání vlastních drobných spotřebičů“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytnutí vede k rozvoji nebo k udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností“, datum vydání leden 2015</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. d).</p> <p>Některá poskytovatelem zpracovaná pravidla v „DOMÁCÍM ŘÁDU“ nekorespondují s uplatňovanou praxí poskytovatele, popř. nejsou ve vzájemném souladu.</p> <p>Z vnitřních pravidel poskytovatele uvedených v dokumentu „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“ vyplývá povinnost uživatele hradit některé základní činnosti sociální služby domov se zvláštním režimem a administrativní úkony spojené s poskytováním služby.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. d)</p>

<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 1c)</p> <p>Poskytovatel nepředložil pracovní postup pro základní činnost pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu - změny poloh uživatelů.</p> <p>Poskytovatel ne ve všech případech postupuje v souladu se svými písemně zpracovanými pravidly.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 1c) 2 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Aktualizovat vnitřní pravidla ve formě srozumitelné pro všechny osoby v souladu s uplatňovanou praxí poskytovatele a na základě zjištěných nedostatků uvedených v popisu kontrolního zjištění č. 3 v popisu kritéria 2a).</p> <p>Zpracovat vnitřní pravidla pro zajištění všech zákonem stanovených základních činností a administrativních úkonů spojených s poskytováním sociální služby v souladu se ZSS, s odkazem na nedostatky uvedené v kontrolním zjištění č. 8 v oblasti § 73 a § 77.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>31. 8. 2015</p> <p>31. 8. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b)	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§88 písm. e)</b></p> <p>Poskytovatel předložil vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální služby na úroveň služeb, zpracovaná v dokumentu: „<i>STANDARD Č. 7 Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“. Tento dokument je součástí souboru standardů kvality poskytování sociálních služeb zpracovaných poskytovatelem. Pravidla obsahují definice podnětu, připomínky a samotné stížnosti. Upravují, kdo může stížnosti podat a jakou formou, postup při přijetí ústní stížnosti pracovníkem, postup pro řešení stížností, lhůtu pro vyřízení stížnosti, postup stěžovatele v případě, že není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s nápravou a postup pro evidenci stížností. Pravidla jsou psána ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p> <p><b>7b)</b></p> <p>Uvedený dokument „<i>STANDARD Č. 7 Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“ je volně přístupný uživatelům služby na nástěnkách v jednotlivých patrech zařízení. Informuje uživatele o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Součástí nástěnek je dokument psaný zvětšeným písmem „<i>Napište nám to</i>“, který upozorňuje uživatele na možnost podat připomínky a stížnosti a na využití schránek důvěry, které jsou umístěny v každém patře naproti výtahu. Uživatelé jsou dále o možnosti podat stížnost informováni prostřednictvím „<i>DOMÁCÍHO ŘÁDU</i>“ poskytovatele s odkazem na dokumenty vyvěšené na nástěnce. Podpisem „<i>SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ</i>“, popř. „<i>SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“ uživatel potvrzuje, že měl možnost se s „<i>DOMÁCÍM ŘÁDEM</i>“ poskytovatele seznámit.</p> <p>Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že uživatele informuje o problematice stížností při nástupu</p>	



	<p>do služby a dále při pravidelných schůzkách s klienty a rodinnými příslušníky, které se konají jednou měsíčně.</p> <p>Z rozhovorů s respondenty č. 1, 2, 3, 6 a 11 vyplynulo, že vědí o možnosti podat stížnost, a jakým způsobem by při jejím podání postupovali. Předložené evidence stížností sešit „STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“ a šanon „PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ“ dokazují, že je možnost podávání stížností využívána uživateli i rodinnými příslušníky.</p> <p>Poskytovatel prokázal seznámení zaměstnanců s pravidly pro podávání a vyřizování stížností podpisovým archem zaměstnanců náležitým k dokumentu „<i>STANDARD Č. 7 Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 9 a 15</p> <p>Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 6 a 11</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 12</p> <p>Osobní dokumentace náhradníků č. 1 - 3</p> <p>„<i>STANDARD Č. 7 Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby</i>“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„<i>Napište nám to</i>“, bez datace k nahlédnutí</p> <p>„<i>DOMÁCÍ ŘÁD</i>“ ze dne 31. 12. 2014</p> <p>sešit „<i>STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ</i>“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>šanon „<i>PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ</i>“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>„<i>SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ</i>“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období</p> <p>„<i>SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Splněné: § 88 písm. e)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:

	Nebyly zjištěny nedostatky.	7b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. f) ZSS</li> <li>- Kritéria 4c), 5a), 5b), 5c), 5d), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f)</b></p> <p>Poskytovatel doložil, že plánuje průběh poskytování sociální služby podle potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální službu, vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a při plánování sociální služby spolupracuje s opatrovníky nebo příbuznými uživatelů.</p> <p>Poskytovatel doložil, že uživatelům jsou vedeny individuální plány v programu Cygnus, některé části mají pracovníci k dispozici také v tištěné podobě. Pracovník č. 2 uvedl, že v rozhovorech s klienty ověřuje, zda jsou spokojeni s průběhem služby a zjišťuje jejich přání. Uvedl: „<i>Chodím za nimi každý den a ptám se, jestli něco nepotřebují.</i>“ Pracovník č. 7 uvedl: „<i>Ptám se klientů, jaká mají přání, co by chtěli, aby se jim tu líbilo, a snažím se jejich přání splnit, aby se tu cítili dobře.</i>“ Dále sdělil, že termín přehodnocení je vyznačen v používaném programu Cygnus.</p> <p>Pracovníci č. 2, 5, 12 a 17 v rozhovoru uvedli, že úkony poskytnuté uživatelům, jsou evidovány v programu Cygnus. Evidence byla poskytnuta inspekčnímu týmu k nahlédnutí, záznamy byly vedeny u všech vylosovaných respondentů a uživatelů.</p> <p><b>4c)</b></p> <p>Z předložených smluv o poskytování sociální služby respondentů a uživatelů není zřejmé, zda a jak poskytovatel sjednává rozsah a průběh sociální služby s ohledem na osobní cíl, závislý na schopnostech a možnostech uživatele. Smlouvy neobsahují konkrétní dohody o rozsahu a průběhu služby. Ve všech jsou uvedeny výčty základních činností dle ustanovení § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>V průběhu místního šetření poskytovatel žádným způsobem neprokázal, že při uzavírání smlouvy</p>	

sjednává konkrétní rozsah a průběh služby s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle, závislé na schopnostech a možnostech uživatele.

Pouze osobní dokumentace respondenta č. 10 obsahovala formulář „ZÁPIS Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU; SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ“, v němž byla část „Osobní cíle“ proškrtnuta, nevyplněna.

Dle dokumentu „STANDARD Č. 5 - Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“ jsou osobní cíle s klientem sjednávány až při jeho pobytu v domově. Tuto praxi potvrdili v rozhovorech pracovníci č. 2, 5, 12, 14 a 17.

#### 5a)

Poskytovatel předložil dokument „STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, jehož předmětem je „stanovení vnitřních pravidel, kterými se řídí plánování průběhu sociální služby“. Je zde uvedeno, že podstatou individuálního plánování služby je dojednání služby mezi klíčovým pracovníkem a klientem, který má tři části:

- „hledání průniku mezi potřebami a přáním klienta a možnostmi poskytovatele
- hodnocení dosavadního průběhu služby...
- pojmenování dalších potřeb...“

V pravidlech je uvedeno: „Klient má právo tvorbu individuálního plánu poskytování sociální služby odmítnout.“ S tímto pravidlem není v souladu ustanovení článku XV. odst. 7 smlouvy „...Klient se podpisem této Smlouvy zavazuje k součinnosti s tvůrci individuálního osobního plánu klienta a k jeho dodržování.“

V dokumentu je podrobně popsáno zjišťování, jak klient vnímá uspokojování svých potřeb. Jsou zde podrobně popsány potřeby, které má klíčový pracovník mapovat.

Pravidla popisují, jakým způsobem bude služba plánována s nekomunikujícím klientem.

Hodnocení průběhu služby je popsáno obecně: „Naplnění osobních cílů klienta je v průběhu služby pravidelně přehodnocováno s ohledem na povahu cílů, které byly při tvorbě plánů nastaveny. Klient má možnost měnit svá přání a osobní cíle.“

Předložená pravidla nejsou konkrétní – není v nich

stanoveno časové období, kdy bude plán vypracován, jaké dokumenty obsahuje, četnost přehodnocování, postup, jak bude naloženo s výsledkem hodnocení poskytované služby.

Postup podle takto stanovených pravidel nelze hodnotit.

#### **5b)**

V dokumentaci respondentů bylo ověřeno, že součástí všech předložených složek individuálních plánů jsou dokumenty „*PLÁNY PÉČE KLIENTA*“, ve kterých jsou zhodnoceny možnosti a schopnosti klientů v oblastech základních činností poskytované sociální služby. Jsou stanoveny „*Společné cíle klienta a PSS*“ a „*Činnosti PSS/kroky vedoucí k naplnění cílů*“. Složky respondentů a uživatelů obsahovaly dále dokumenty „*INDIVIDUÁLNÍ PLÁN*“. V těchto dokumentech jsou vyplňovány kategorie: „*Přání a potřeby klienta*“, „*Zdroje a metody zjištění*“, „*Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka*“, „*Klientovy zdroje*“, „*Kroky k naplnění osobního cíle*“ a „*Záznam o realizaci osobního cíle*.“

Pracovníci č. 4, 8, a 16 v rozhovoru uvedli, že individuální plán je zpracován do jednoho měsíce po nástupu klienta.

Pracovníci v rozhovorech popsali, jak stanovují osobní cíle klientů.

Např. pracovník č. 2 uvedl: „*S klienty při nástupu vyplňujeme dotazník, jaké má zvyklosti a záliby... Nestalo se mi, že bych se nimi na cílech nedomluvila.*“

Pracovník č. 12 uvedl: „*Při nástupu má uživatel u sebe dotazník – co zvládá sám, s čím potřebuje pomoci, co má rád - s tím přichází už z rodiny. My s klienty vyplňujeme formuláře individuálního plánování, domlouváme se, co by chtěli.*“

Pracovník č. 16 sdělil: „*Nejprve uživatel přijde s dotazníkem, který s ním vyplní sociální pracovníce, potom se zpracovává vstupní dotazník – do jednoho měsíce (o adaptaci, o orientaci), ten zpracováváme my.*“

Práci s klientem, který nekomunikuje, pracovníci popsali tak, že bylo patrné, že s uživateli pracují s přihlédnutím k jejich aktuálním možnostem.

Např. pracovník č. 2 v rozhovoru uvedl: „*To, že klient něco chce nebo nechce, poznám podle toho, jak reaguje.*“ Pracovník č. 12 sdělil: „*Spolupracujeme s rodinou, u klientů, co nekomunikují, vycházíme*

*z toho, co vypořádáme.“ Pracovník č. 20 uvedl: „U nekomunikujících uživatelů se na individuálním plánu domlouvám s rodinou, co je dříve bavilo.“ Pracovník č. 8 sdělil: „U nemluvicích stanovujeme cíl podle pozorování, se zaměřením na potřeby a přání. Nelibost u nemluvicího uživatele poznáme podle výrazu.“*

S osobními cíli uživatelů není systematicky pracováno. Např. respondent č. 2 má v plánu ze dne 29. 7. 2014 stanoven *„Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: Poslech dechovky každý den po obědě.“* V části *„Záznam o realizaci cíle“* je pouze zápis ze dne 30. 12. 2014 *„Stav nezměněn“*.

Respondent č. 6 má v plánu ze dne 17. 9. 2014 *„Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: klíčový pracovník zajistí každých 14 dnů zakoupení TV programu, aby si klientka mohla vybrat oblíbené pořady.“* V části *„Záznam o realizaci cíle“* je zápis ze dne 31. 10. 2014 *„Paní x se rozhodla, že si nebude nechávat kupovat televizní program...“* Cíl nebyl změněn, další záznamy obsahují popis aktivit, které respondent absolvoval, bez stanovení dalšího cíle.

Jednotlivé části individuálních plánů nejsou vzájemně provázány. Respondent č. 7 má dohodnutý osobní cíl ze dne 12. 10. 2014: *„Ráda by navštívila Prahu.“* V části *„Kroky k naplnění osobního cíle“* je uvedeno: *„je společenská a ráda by se zúčastnila nějakého výletu do Prahy.“* Není zde uvedeno, co udělají pracovníci a co klientka, aby mohl být naplněn tento cíl.

Individuální plán respondenta č. 1 obsahuje: *„Přání a potřeby klienta: Paní x má ráda procházky, výlety, ráda se podílí na aktivitách v DS. Její přání je se i nadále účastnit sezení pořádané v domově. Přála by si zajít do města a dozvědět se něco o památkách města Unhošť. Je aktivní jak v myšlení, tak ručních prací. Po rozhovoru s p. x jsme se domluvily, že by si přála přinést časopisy o ručních prací a, že by jsme spolu vytvořily jednoduché výrobky pro zkrášlení jejího pokoje.“* Osobní cíl zahrnuje jen část popsaných přání a potřeb: *„Klientka by se ráda účastnila na většině aktivit pořádané DS, je velmi ráda užitečná, pomáhá i spolubydlícím na pokoji, má radost, když může někde pomoci. Také by chtěla vyrábět malé dárečky pro sebe a spolubydlící. Kroky k naplnění osobního cíle: Nabízet aktivity pořádané*

*ergoterapeutkami a i já se budu snažit klientce pomáhat s donáškou časopisů, pomáhat vytvářet nové věci.“ Část „Záznam o realizaci osobního cíle“ není vyplněna.*

*Respondent č. 1 v rozhovoru uvedl: „Mám klíčovou pracovníci, domlouvám se s ní, co bych chtěla. Pletly jsme deky pro děti v Indii, háčkujeme, vyšíváme, chodím na keramiku. Na výlety jezdím pravidelně.“*

### **5c)**

*V dokumentu „STANDARD Č. 5 - Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“ není konkrétně popsán způsob hodnocení naplňování osobních cílů klientů viz popis kritéria 5a).*

*Pracovníci č. 8 a 14 v rozhovoru uvedli, že přehodnocování osobních cílů se provádí s klienty po 3 měsících, kdy je v Cygnusu přehodnocení naplánováno. Plány respondentů neobsahují informace o tom, podle jakých kritérií bude hodnoceno, zda došlo k naplnění cílů. V praxi je hodnocení zaměřeno na to, zda průběh služby vyhovuje potřebám klientů, zda jsou spokojeni.*

*K oblasti hodnocení, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatelů, pracovníci v rozhovorech uvedli:*

*Pracovník č. 12: „Cíle máme buď krátkodobé na 3 měsíce, nebo dlouhodobé na 6 měsíců. Potom je přehodnocujeme, domlouváme se s klientem nebo rodinou, jestli v cíli pokračovat.“ Pracovník č. 14:*

*„Přehodnocování cílů probíhá. Pokud bude splněn, změníme ho společně na jiný.“ Pracovník č. 7:*

*„Ptám se klientů, jaké mají přání, co by chtěli, aby se jim tu líbilo, a snažím se jejich přání splnit, aby se tu cítili dobře.“ Pracovník č. 16:*

*„Vyhodnocování cílů individuálních plánů – máme datum kontroly, doplňujeme kroky, které jsme provedli, aby byl cíl splněn, když je splněn, stanovuje se cíl další. Když není splněn, vyhodnotíme to a hledáme nový cíl.“*

*Pracovník č. 8: „Přehodnocování individuálního plánu s uživateli probíráme na pokoji nebo v kavárně. Probíhá podle data, které je zadáno v počítači.“*

*Respondent č. 3 v rozhovoru k oblasti individuálního plánování uvedl: „Máme svého klíčového pracovníka, se kterým si můžeme domluvit, co potřebujeme, můžeme cokoli řešit – připomínky, požadavky, prosby. Domlouvají se s námi na tom, co chceme, ale nevím, že se vedou individuální plány, ale zajímají se o to,*

*jestli jsem spokojená.“*

**5d)**

Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu dokument „*KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 15. 4. 2015“.*

Přiděleným klíčovým pracovníkem pěti uživatelů je dle tohoto dokumentu Bc. Pavlíčková Zuzana, DiS. Pracovní poměr této pracovnice skončil dnem 28. 2. 2015. Dle sdělení pracovníka č. 5 nebyl klientům nový klíčový pracovník stanoven.

Respondent č. 6 v rozhovoru uvedl: *„Měla jsem klíčového pracovníka, ale aktuálně ne. Vyplňovaly jsme individuální plán s paní Pavlíčkovou, ale nic jsme nepřehodnocovaly, ale ptala se mě, jak jsem spokojená.“*

**8a)**

V Unhošti jsou dostupné služby pošty, banky, restaurací, cukrárny, různých obchodů.

Na nástěnkách v každém patře je umístěna nabídka s možností výletů do okolí – Karlštejn, Křivoklát, Zámek Lány, Kladenský zámek, Sv. Jan pod Skalou, Beroun a další doporučení kam zajít v Unhošti (restaurace Stará Studna, restaurace Obecnice, cukrárna Mima) a mimo město do 10 km (restaurace U Smrku, restaurace Lika, restaurace U Karla). Na nástěnce visí také pozvánka na sportovní zábavu, která se koná ve městě. Poblíž vstupu do zahrady je umístěn plakátek, který zve uživatele i zaměstnance na letní firemní večírek.

Pracovník č. 13 uvedl, že o tom, kdo může ven sám, rozhoduje rodina a sociální pracovnice. Sami ven chodí 3 uživatelé. Poskytovatel v rámci základních činností doprovody nenabízí ani v základním rozsahu. Ti, kteří potřebují doprovod po městě, mohou v současné době využít doprovod pracovníka pouze jako zpoplatněnou fakultativní službu. Dle vyjádření pracovníků č. 12, 14 a 17 může tuto službu využít aktuálně jen malý počet uživatelů, s ohledem na nízký počet pracovníků na směně. Podrobněji viz popis kritéria 9a).

Dle pracovníka č. 16 se uživatelé dostanou ven mimo zařízení v rámci aktivizace. Aktivizační pracovnice chodí ven se skupinkou s maximálním počtem 12 uživatelů. Skupinových aktivizačních činností se podle vyjádření pracovníka č. 16 účastní přibližně



20 uživatelů z celkového počtu 82 uživatelů.  
V recepci uvnitř zařízení je možno zakoupit základní sortiment (pasta na zuby, sprchový gel, kartáček na zuby, balené vody, čokoláda, brambůrky atp.) Ostatní nákupy jsou uživatelům účtovány jako fakultativní služba. Respondent č. 6 sdělil: „Nákupy nevyužívám, 25 Kč navíc za donesení třeba 2 jogurtů mi připadá hodně. Někdy mi nabídne návštěva někoho od nás z pokoje, že mi něco nakoupí.“  
Pracovníci č. 5 a 13 uvedli, že každý uživatel má svůj depozitní účet, ze kterého je mu odečítáno vybrané kapesné nebo částka za zakoupenou věc.  
Dle sdělení pracovníka č. 18 je v zařízení jednou týdně přítomen praktický lékař a jednou za 14 dní psychiatr. K dalším odborným lékařům poskytovatel zajistí dopravu. Uvedené informace potvrdil v rozhovoru respondent č. 3.

#### **8b)**

Pracovníci č. 1, 5 a 16 v rozhovoru uvedli, že kontakt uživatelů se společenským prostředím je možno realizovat prostřednictvím výletů, účastí na divadelních představeních, koncertech, dále setkáváním seniorů se seniory v rámci dalších zařízení poskytovatele, setkáváním s dětmi v Montessori škole - účast na projektu „Babičko, dědečku, vyprávěj“. Tato informace byla potvrzena v rozhovorech s respondenty č. 1, 3, 4 a 6. Dle předloženého dokumentu „Centriňáček“ jsou jednou týdně organizovány např. „VÝLET: SPA MASÁŽ A LÁVOVÉ KAMENY V SALONU KLADNO“, do Břevnovského kláštera, na velikonoční trhy v Kladně, do Národopisného muzea v Praze, na Letohrádek Hvězda.

Dle sdělení pracovníka č. 5 poskytovatel spolupracuje s Domovem pro seniory v Unhošti a Geriatrickým a rehabilitačním centrem Garc v Kladně. V telefonickém kontaktu je často s psychiatrickou léčebnou v Bohnicích. Dále pracovník č. 5 uvedl, že v případě, že je potřeba odkázat uživatele na jinou službu, používá adresář služeb pro seniory vydaný městem Praha, protože uživatelé jsou většinou z Prahy. Vlastní adresář nemají.

Rozhovory s uživateli a pracovníky potvrdily, že poskytovatel zprostředkovává uživatelům služby jiných fyzických a právnických osob. Uživatelé mají k dispozici každé liché pondělí služby kadeřnice a každý čtvrtek služby pedikérky přímo v objektu.

Respondent č. 1 potvrdil, že těchto služeb využívá. Pracovník č. 5 sdělil, že poskytovatel zprostředkovává rovněž návštěvu optika, který do zařízení dochází. Na vyžádání uživatele ho pracovníci mohou doprovodit do banky, k lékaři, na úřad. Poskytovatel tyto činnosti nabízí pouze v rámci fakultativních služeb.

### 8c)

Poskytovatel umožňuje uživatelům návštěvy blízkých osob a rodinných příslušníků. Dle „*NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD*“ mohou uživatelé přijímat návštěvy od 8 do 20 hodin. V dokumentu „*STANDARD č. 8 - Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání*“, poskytovatel uvádí, že nabízí i možnost krátkodobého ubytování pro rodinné příslušníky. Dle tvrzení pracovníků č. 4 a 8 nejsou pro tyto účely vyhrazeny žádné speciální pokoje. Pracovník č. 5 uvedl: „*Tato možnost není využívána, ale ve výjimečných případech by to asi možné bylo.*“ Dále pracovník č. 5 doplnil, že na tzv. propustky k příbuzným chodí někteří uživatelé každý víkend, což v rozhovorech s respondenty nebylo potvrzeno. Pozorováním v době místního šetření a rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 8, 9, 11, 12 bylo zjištěno, že je umožněno uživatelům přijímat návštěvy. Pracovníci č. 4, 8, 20 v rozhovoru popsali, jak by postupovali v případě konfliktu uživatele s jeho blízkými a zároveň zachovali neutrální postoj.

### 9a)

Poskytovatel při místním šetření předložil dokument „*STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby*“, ve kterém jsou vymezeny pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady všech zaměstnanců, včetně zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. V dokumentu je stanovena i zastupitelnost jednotlivých pracovních pozic. Dále poskytovatel předložil dokument „*ORGANIZAČNÍ STRUKTURA*“, který znázorňuje zařazení pracovních pozic do jednotlivých úseků, jsou zde určeny počty pracovních úvazků a místo pracovní pozice v hierarchické struktuře zařízení. Dále poskytovatel předložil dva dokumenty se shodným názvem „*Přehled zaměstnanců ke dni 17. 4. 2015*“. Jeden z přehledů obsahuje jmenný seznam 63 zaměstnanců a jejich pracovní pozice. Druhý byl předložen z důvodu, že někteří zaměstnanci

jsou, dle sdělení pracovníka č. 1, „společní pro centrálu“. Obsahuje jména 6 zaměstnanců a pracovní pozice ředitelka, technický ředitel, hlavní účetní, personalista, výkonná ředitelka, mzdová účetní. V dokumentu „ORGANIZAČNÍ STRUKTURA“ je na kapacitu 100 uživatelů stanoveno 29 pracovních úvazků pracovníků v sociálních službách.

V době místního šetření nebyla naplněna kapacita služby, službu využívalo 82 uživatelů. V dokumentu „Přehled zaměstnanců ke dni 17. 4. 2015“ je na pozici pečovatelská/pečovatelská uvedeno 20 pracovníků.

Pozorováním a realizovanými rozhovory s pracovníky bylo zjištěno, že počet zaměstnanců v úseku přímé péče není přiměřený poskytované sociální službě, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Pozorováním a rozhovorem s pracovníkem č. 1 bylo zjištěno, že je vypsáno výběrové řízení na pozici pracovníka přímé péče.

V průběhu místního šetření dva pracovníci, kteří nastoupili dne 13. 4. 2015 na pozici pracovníků v sociálních službách, pracovní poměr ukončili.

K oblasti obsazení směn pracovník č. 18 v rozhovoru uvedl: „Ráno jsou na směně přítomni 2 zdravotničtí pracovníci a 6 pečovatelských, v noci slouží 2 pečovatelské, zdravotničtí pracovníci ne. O víkendech jsou tu 1 – 2 zdravotničtí pracovníci a maximálně 6 pečovatelských, spíše 5. Aktivizační pracovníci chodí denně v počtu 2 – 3. Obsazení pater směnami je následující: Blok B – 1 pečovatelský na 10 uživatelů, ostatní patra: 2 pečovatelské na 20 - 25 uživatelů.“

Z předloženého dokumentu „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“ bylo zjištěno, že na oddělení „Pavilon B“, kde jsou ubytováni uživatelé s potřebou vyšší míry podpory, byl v měsíci březnu na denní směně pouze 1 pracovník 13x.

Dle rozpisu byli ve dnech 11., 19., 20., 21., 22., 26. a 31. března 2015 v denní směně přítomni pouze 4 pracovníci v sociálních službách, kteří zajišťovali péči o všechny uživatele, denní službu mělo v měsíci březnu 5 pracovníků 15x, 6 pracovníků 10x.

Pozorováním bylo zjištěno a v rozhovorech s pracovníky č. 4 a 8 ověřeno, že v zařízení není k dispozici bezbariérová koupelna, pracovníci nemají k dispozici zvedák. Při koupání imobilních uživatelů jsou tedy potřební dva pracovníci, aby je přemístili do vany.

	<p>Pracovníci č. 1, 2, 6, 11 a 20 v rozhovorech uvedli, že je jich málo, na plánování a individuální práci s uživatelem není dostatek času. Na otázku, zda je možné jít s uživatelem na procházku mimo domov, pracovníci č. 2, 4, 8, 12 a 17 odpověděli, že v rámci pracovní doby to není možné, není na to čas. Dva pracovníci uvedli, že je to možné v jejich volném čase. Vycházky lze realizovat v rámci aktivizačních činností. Pracovník č. 16 v rozhovoru sdělil, že na vycházky v rámci aktivizace je možné chodit jednou nebo dvakrát za týden, jít lze s maximálně dvanácti uživateli.</p> <p>Všechny doprovody - zařizování osobních záležitostí na úřadě, na nákup, na kulturní akci (pokud není pořádána domovem) jsou zpoplatněny jako fakultativní služby. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl: „V případě, že klient vyžádá změnu pojišťovny, je to hrazené jako fakultativní služba. Za úhradu je doprovod na poštu, návštěva spořitelny.“</p> <p>Poskytovatel při místním šetření předložil „SEŠIT STÍŽNOSTI RODIN STŘETÝ ZÁJMŮ“. V něm je založena stížnost opatrovníka jednoho z uživatelů, ze dne 20. 2. 2015. Stěžuje si na nedostatek personálu. Jeho opatrovanec byl z důvodu zajištění intenzivnější péče přestěhován na „pavilon B“, kde jsou ubytováni uživatelé s nutnou vyšší mírou podpory. Dle sdělení stěžovatele nedošlo však k žádné změně, na patře je ve službě jen jedna pečovatelka.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory s pracovníky č. 2, 4, 5, 7, 8, 12, 13, 14, 16, 17 a 20</p> <p>Rozhovory s respondenty č. 1, 3, 6, 4, 6, 8, 9, 11 a 12</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 12.</p> <p>Osobní dokumentace uživatelů 1 – 3.</p> <p>Dokumenty:  „STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, datum vydání červenec 2014  „Dotazník individuálního plánování“, vzor  „STANDARD č. 8 - Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání“, datum vydání listopad 2014  „Smlouva o poskytování sociálních služeb a ubytování“ - vzor  „KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 15. 4. 2015“.</p>	

	<p>„STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby“, datum vydání leden 2015  „ORGANIZAČNÍ STRUKTURA“, bez datace  „Přehled zaměstnanců ke dni 17. 4. 2015“  „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“, ze dne 17. 4. 2015  „SEŠIT STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“, bez datace  „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, platnost dokumentu 1. 1. 2015  „Centriňáček“, výtisky červenec 2014 – duben 2015  „Akce týdne“, výtisky 6. 1. – 10. 4.  „Sazebník fakultativních a základních služeb“, platnost dokumentu 1. 10. 2014  „Program Cygnus“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pozorování  Rozhodnutí KÚ SK o změně registrace ze dne 15. 9. 2014</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. f) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 4c), 5a), 5b), 5d), 8a), 9a)</p> <p>4c)  Poskytovatel žádným způsobem neprokázal, že při uzavírání smlouvy sjednává konkrétní rozsah a průběh služby s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle, závislé na schopnostech a možnostech uživatele.</p> <p>5a)  Vnitřní pravidla, kterými se řídí individuální plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby, nejsou konkrétní – není v nich stanoveno časové období, kdy bude plán vypracován, jaké dokumenty plán obsahuje, četnost přehodnocování, postup, jak bude naloženo s výsledkem hodnocení poskytované služby.</p> <p>5b)  Ze záznamů v individuálních plánech respondentů</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 1 bod  5a) 1 bod  5b) 2 body  5c) 1 bod  5d) 1 bod  8a) 1 bod  8b) 3 body  8c) 3 body  9a) 1 bod</p>

	<p>a uživatelů není vždy zřejmé, jak služba podpoří klienta, aby mohl být naplněn jeho osobní cíl. Po rozhodnutí klienta, že mu jeho stanovený cíl nevyhovuje, není do individuálního plánu zaznamenána nová dohoda.</p> <p>5c) Při průběžném hodnocení se poskytovatel zaměřuje zejména na spokojenost uživatele, nehodnotí průběh služby se zaměřením na osobní cíle uživatele.</p> <p>5d) V době místního šetření nemělo 5 uživatelů určeného klíčového pracovníka.</p> <p>8a) Poskytovatel dostatečně nevytváří příležitosti, aby osoby mohly využívat veřejně dostupné služby, jelikož neumožňuje využití doprovodu a nákupů v rámci základních činností poskytované sociální služby.</p> <p>9a) Poskytovatelem stanovená organizační struktura a počty zaměstnanců v úseku přímé péče nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Sjednávat s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p> <p>Aktualizovat vnitřní pravidla sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.</p> <p>Postupovat podle těchto pravidel.</p> <p>Plánovat společně s uživatelem průběh poskytování</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>31. 8. 2015</p> <p>31. 8. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p>

	<p>služby s ohledem na konkrétní osobní cíle.</p> <p>Při průběžném hodnocení se nezaměřovat pouze na spokojenost uživatele, ale hodnotit průběh služby se zaměřením na osobní cíle uživatele.</p> <p>Stanovit všem osobám pracovníka určeného pro plánování sociální služby a hodnocení naplňování osobních cílů.</p> <p>Vytvářet dostatečně příležitosti, aby osoby mohly využívat veřejně dostupné služby tím, že uživatelům bude umožněno využití doprovodu mimo zařízení v rámci základních činností sociální služby.</p> <p>Stanovit organizační strukturu a počty zaměstnanců v úseku přímé péče tak, aby byly přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p>	<p>26. 6. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>1. 10. 2015</p>
--	---	---

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu  - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g)</b></p> <p>Poskytovatel prokázal, že vede evidenci žadatelů o sociální službu v programu Cygnus. Samotné žádosti jsou evidovány v šanonech. Seznam žádostí v tištěné podobě je tvořen listem s číslem, datem, kdy žádost došla, jménem + rokem narození a informací, jestli žádost byla schválena či zamítnuta. V poznámce je uvedeno o jaký typ služby se jedná + velikost pokoje. V případě, že je žádost zamítnuta, je zařazena do archivu. Pracovník č. 5 sdělil, že průběžně volá rodinám, jestli mají stále o místo zájem, protože se stává, že někdo ze žadatelů zemře. Poskytovatel vede oddělené šanony se žádostmi a se zamítnutými žádostmi. Vyrozumění zamítnuté žádosti je posíláno písemností s dodejkou, všechny zájemce poskytovatel informuje písemně. Když zájemce nenastoupí z důvodu nezájmu nebo v případě úmrtí, je žádost archivována. Poskytovatel eviduje, kdy se žádost zakládala, jaké měla evidenční číslo, počet bodů dle dokumentu „<i>KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ ŽADATELE O UMÍSTĚNÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY A V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM CENTRIN – Unhošť</i>“, o jaké středisko má zájem, stupeň naléhavosti (akutní, méně akutní, do budoucna), jméno, rodné číslo, datum narození, rodinný stav, adresu, kontakt na rodinu. Shromažďuje tak některé osobní údaje, které nezbytně nepotřebuje k poskytování sociální služby.</p> <p>Zařízení nemá naplněnou kapacitu. Kapacita uvedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb činí 100 míst, v době místního šetření bylo obsazeno 82 míst. Aktuální počet žadatelů je 70. Pracovník č. 5 sdělil, že zájemci nenastoupili, protože nechtějí, nebo jim to neumožňuje zdravotní stav a dále uvedl, že aktuálně ze všech zájemců připadají v úvahu 2 žádosti. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že z důvodu naplnění kapacity nebyl žádný zájemce odmítnut.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s pracovníkem č. 5</p> <p>Dokumenty: „Seznam žádostí“, předloženo k nahlédnutí Šanon „Žádosti“, předloženo k nahlédnutí</p>	



	<p>Šanon „Zamítnuté žádosti“, předloženo k nahlédnutí  „Program Cygnus“, předloženo k nahlédnutí  „Vyrozumění zamítnuté žádosti zájemce XY“,  předloženo k nahlédnutí  „KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ ŽADATELE  O UMÍSTĚNÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY  A V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM CENTRIN –  Unhošť“, vzor</p> <p>Pozorování  Rozhodnutí KÚ SK o změně registrace ze dne  15. 9. 2014</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písem g)	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění 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 a § 77 ZSS</li> </ul>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i)</b>          Poskytovatel předložil vyžádané smlouvy o poskytování sociální služby respondentů a uživatelů. Smlouva respondenta č. 12 nebyla inspekčnímu týmu předložena. V osobní dokumentaci tohoto respondenta byly založeny dokumenty: „Příloha č.: 2 Výpočet úhrady při nástupu do DS Centrln CZ“, „Příloha č.: 2 Sazebník úhrad“, „Dodatek č. 2/2014“, „Dodatek ke smlouvě o poskytování sociálních služeb a poskytování pobytových služeb ze dne 16. 5. 2014.“ Smlouva respondenta č. 12 nebyla kontrolnímu orgánu poskytnuta ani v dodatečném termínu.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b>          Poskytovatel předložil dva typy smluv, a to:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. „SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB.“ Tuto smlouvu mají uzavřenu respondenti č. 2, 3, 5, 7, 11 a uživatelé č. 1 – 3.</li> <li>2. „SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“. Tuto smlouvu mají uzavřenu respondenti č. 1, 4, 6, 8, 9, 10.</li> </ol> <p>Respondenti č. 1, 2, 3, 6 a 11 měli uzavřeny smlouvy na službu domovy pro seniory. Následně byl „DOHODOU O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ nebo „DOHODOU O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“ předmět těchto smluv změněn na „poskytování služby dle § 50 a 66 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“ § 66 odst. 2 ZSS obsahuje výčet základních činností služby sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. V uvedených dohodách jsou chybné citace ze smlouvy: „Dle ustanovení čl. IV. odst. 2 byly poskytovány služby vyplývající z ustanovení § 49 a 66 odst. 2. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“ Ve smlouvě je v čl. IV. odst. 2 uvedeno: „...v souladu s ustanovením § 49 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb...“</p>	

Dále je v těchto dohodách uvedeno: „*Účastníci podpisem této dohody sjednávají, že ve smyslu ustanovení čl. 2. odst. 2. 1. této Dohody se mění Smlouva...*“ Uvedený „*čl. 2. odst. 2. 1.*“ dohody neobsahují. Články v přeložených dohodách nejsou číslovány jednotně (např. dohoda respondenta č. 1 obsahuje články 40. – 42., dohoda respondenta č. 2 články 25. – 27.) apod.

Všechny předložené smlouvy neobsahovaly v nich stanovené přílohy, a to:

„*SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB*“ neobsahovaly přílohy č. 1 „*Sazebník Fakultativních služeb*“.

Dále „*SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ*“ neobsahovaly přílohy č. 1 „*Výčet fakultativních služeb*“, přílohy č. 3 „*Domácí řád poskytovatele*“ a v článku II., odst. 2 smlouvy uvedenou přílohu „*Výpis poskytovatele z obchodního rejstříku*“.

Předložené Smlouvy nejsou individualizovány dle potřeb uživatele v oblasti rozsahu poskytované služby. Obsahují výčet základních činností sociální služby domovy se zvláštním režimem dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Není v nich specifikován způsob úhrady konkrétního uživatele (jsou zde uvedeny možnosti úhrady hotově na pokladně nebo bezhotovostně na účet) a způsob vrácení částky za „*pobyt mimo Nemovitost*“.

Ve smlouvách „*SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ*“ nejsou upravena předepsaná ujednání, např. „*Klient podpisem této Smlouvy souhlasí – nesouhlas se zveřejněním své fotografie...*“. V dokumentech „*SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB*“ jsou další nevyplněná ujednání „*cennosti byly/nebyly uloženy...*“, „*...klient upozornil – neupozornil poskytovatele na nutnost speciální stravy...*“

V dokumentu „*DOMÁCÍ ŘÁD*“ je v článku XVII., odst. 2 uvedeno: „*Není dovoleno používání elektrické dečky či dalších elektrospotřebičů, pokud toto není sjednáno ve smlouvě o poskytování služby.*“ Toto ustanovení poskytovatel v praxi nedodržuje. Respondentovi č. 11 je účtován poplatek za používání vlastního malého elektrospotřebiče, což ve smlouvě není uvedeno.

Oba typy předložených smluv neobsahují náležitost stanovenou v § 91 odst. 2 ZSS – čas poskytování sociální služby.

Druh sociální služby je uveden pouze v textu: „*Poskytovatel a klient podpisem této Smlouvy prohlašují, že poskytováním služeb dle předchozího odstavce této Smlouvy se v souladu s ustanovením § 50 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí následující činnosti:...*“

Pro osobu z cílové skupiny z této formulace nemusí být zřejmé, jaká sociální služba je předmětem smlouvy.

Všechny předložené smlouvy obsahovaly dokument „*Příloha č. 2 Sazebník úhrad*“, ve kterém jsou stanoveny úhrady za stravu a ubytování.

Od 1. 1. 2014 byly smlouvy změněny „*Dodatkem č. 2/2014*“. Tento dodatek obsahuje chybné údaje. Je zde uvedeno: „*V souladu s Vyhláškou 389/2013...*“

*Od 1. ledna 2014 v § 6 odst. 2 písm. b) bodě 1 se částka 160 Kč nahrazuje částkou 170 Kč.*“

V § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je vymezena Pečovatelská služba.

Dále je v „*Dodatku č. 2/2014*“ uvedeno:

*„Od 1. ledna 2014 v § 35 odst. 2 písm. a) se částka 200 Kč nahrazuje částkou 210 Kč.“*

V § 35 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je vymezena služba Sociální rehabilitace.

U jednotlivých částek není konkrétně uvedeno, za co jsou poskytovatelem stanoveny.

*U respondenta č. 7 „Dodatek č. 2/2014“ obsahuje:*

*„V souladu s Vyhláškou 389/2013...“*

*Od 1. ledna 2014 v § 6 odst. 2 písm. b) bodě 1 se částka 160 Kč nahrazuje částkou 170 Kč.*“

*Od 1. ledna 2014 v § 35 odst. 2 písm. a) se částka 200 Kč nahrazuje částkou 210 Kč.*

*Fakultativní služby za dvoulůžkový pokoj Kč: 100,- /denně.*

*Celková cena denního pobytu tak činí: 480,-Kč/denně.*“

Takto stanovit cenu dle platných právních předpisů nelze. Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, § 16 odst. 2, písm. a) je za ubytování stanovena maximální výše úhrady 210 Kč denně; § 16 odst. 2, písm. b) za celodenní stravu stanovena maximální výše úhrady 170 Kč denně.

U respondenta č. 2 a uživatelů č. 2 a 3 nebyl součástí smlouvy „*Dodatek č. 2/2014*“, kterým jsou zvýšeny úhrady za ubytování a stravu. V předloženém vyúčtování za měsíc březen 2015 – výtisk z programu Cygnus – „*PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015*“ bylo zjištěno, že za stravu je jim účtována úhrada ve výši stanovené citovaným dodatkem (170,- Kč/den). Úhrada za ubytování je uživateli č. 3 účtována zvýšenou částkou 210,- Kč/den. Respondentovi č. 2 a uživateli č. 2 je účtována částka „*Bydlení*“ ve výši 310,- Kč denně.

Respondenti č. 1, 4, 6, 8, 9, 10, kteří začali službu využívat po 1. 1. 2014, mají úhrady stanoveny v „*Příloze č. 2 Sazebník úhrad*“. Je zde uveden stejný text jako v „*Dodatku č. 2*“ (tzn. chybná čísla §, není vymezeno, za co jsou konkrétní částky stanoveny). Pro uživatele, který uzavírá smlouvu v období platnosti nového znění vyhlášky, jsou původní ustanovení nadbytečnou informací.

Poskytovatel dále předložil dokument „*Cena za stravování*“, který obsahuje kalkulaci stravy. Celková částka za stravu 170,- Kč za den je stanovena součtem „*ceny celkem*“ jednotlivých jídel (snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře, II. večeře).

„*Cena celkem*“ je složena z položek „*Přímé náklady (potraviny)*“ a „*režijní náklady*“.

Náklady na potraviny na všechna jídla jsou 67,- Kč, režijní náklady 103,- Kč.

Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že výše „*potravinových nákladů*“ je částkou, která je uživateli vrácena při ohlášené nepřítomnosti. Pracovník č. 5 ukázal ve vyúčtování respondenta č. 11 sníženou částku o vratku – 268,- Kč. Uvedl, že je to vratka za odhlášenou stravu za 4 dny, tj. 67,- Kč za den.

Respondenti č. 2, 3, 5, 7, 8, 11, 12 a uživatelé č. 1 - 3 mají částku „*potravinových nákladů*“ stanovenou ve výši 67,- Kč za den, respondenti č. 1, 4, 6, 9, 10 mají částku „*potravinových nákladů*“ stanovenou ve výši 80,- Kč za den. Výše „*potravinových nákladů*“ u jednotlivých osob není stanovena shodně.

Předložené smlouvy respondentů a uživatelů neobsahovaly přílohu č. 1 „*Sazebník Fakultativních služeb*“ (popř. přílohu č. 1 „*Výčet fakultativních služeb*“). Pracovník č. 1 uvedl, že jsou u všech stejné. Není tedy zaznamenáno, které konkrétní fakultativní služby bude uživatel využívat a v jaké četnosti.

## § 73 a § 77

Poskytovatel předložil dokument „SAZEBNÍKY“. Dokument obsahuje dvě části, a to „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB“ a „SAZEBNÍK ÚKONŮ“. Výše úhrady za ubytování je zde stanovena 210 Kč/den, za stravu 170 Kč/den „(5 jídel denně, zajištění diety)“. Úhrada za ubytování a stravu je stanovena v souladu s § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Cena ostatních základních činností služby domovy se zvláštním režimem, stanovená v „SAZEBNÍKU ÚKONŮ“, činí 100 Kč/hod.

Dále je v dokumentu uvedeno: „Tyto služby jsou poskytovány uživateli ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a uživatel si je hradí z příspěvku na péči, je-li mu přiznán. Není-li uživateli přiznán příspěvek na péči, úhrada za tyto služby se řídí tímto sazebníkem.“

Toto ustanovení je v rozporu se ZSS, kde je v § 73 odst. 4 stanoveno, že úhrada za péči se stanoví při poskytování pobytových služeb ve výši přiznaného příspěvku.

Poskytovatel v praxi podle svého pravidla nepostupuje. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že pokud uživatel nemá přiznaný příspěvek na péči, je o něj zažádáno. Péče mu není účtována a po jeho přiznání je péče doučtována.

Tento postup byl ověřen ve vyúčtování jednoho z respondentů. V měsíci březnu 2015 mu byla účtována strava a ubytování, péče účtována nebyla.

Dokument „SAZEBNÍKY“ v části „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB“ obsahuje výčet nabízených fakultativních služeb a ceny za jejich poskytnutí. Fakultativní služby vymezené v tomto dokumentu nejsou definovány v souladu se ZSS.

V nabídce jsou jako fakultativní uvedeny činnosti, které je poskytovatel povinen poskytovat uživateli v rámci základních činností sociální služby domovy se zvláštním režimem.

Např.: „Sociální agenda; Vyžádaná agenda spojená s nástupem klienta 500,- Kč; Vyžádaná agenda spojená s odchodem klienta 300,- Kč...“ – vedení sociální agendy je povinností poskytovatele, nelze ji fakultativně zpoplatňovat.

Dále jsou zde uvedeny služby, které jsou základní činností v rámci podpory a pomoci při využívání běžně

dostupných služeb.

Např: „Vyžádaná donáška nákupu na žádost uživatele, uživatel žádá o zakoupení sortimentu, který není součástí prodeje v recepci zařízení 100Kč/hod.“

„Vyžádaný doprovod personálem přímé péče k optikovi na žádost uživatele, uživatel potřebuje navštívit optika (vyzvednutí a zkouška brýlí) 150 Kč/hod.“

„Vyžádaný doprovod uživatele (lékař, úřad, pošta, nákup, apod. 100 Kč/hod.)“

„Vyžádaná osobní asistence – kulturní akce 100 Kč/hod.“

„Vyžádaná osobní asistence – výlet, procházka, aj. 100 Kč/hod.“

Dále jsou zde uvedeny služby, které jsou základní činnostmi v rámci pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: „Vyžádaná objednávka zdravotnického materiálu uživatelem (obinadla, čistící pěny, krémy, apod.) 50 Kč/ úkon.“

Do základní činnosti praní a drobné opravy prádla patří také označení osobního prádla uživatele. Pokud se označení praním znehodnotí a uživatel není schopen si prádlo označit sám, je potřeba, aby mu to poskytovatel zajistil. Úkon „Vyžádané označení osobního prádla uživatele při přijetí a v periodě kratší 3 měsíců 20 Kč/kus“ proto nelze zpoplatnit.

Do základní činnosti poskytnutí ubytování náleží rovněž úkon: „Vyžádaná výměna lůžkovin jednotlivě (povlak na polštář, peřinu, prostěradlo). Mimo termín uvedený v provozním řádu. 20 Kč/ úkon.“

V dokumentu „DOMÁCÍ ŘÁD“ v čl. VIII. odst. 5 je uvedeno: „Výměna ložního prádla na celém lůžku probíhá 1x za 14 dní. V případě nutné výměny lůžkoviny dříve jak za 14 dní je tato služba zpoplatněna dle ceníku fakultativních služeb 50,- Kč za úkon.“ Nesoulad v četnosti vysvětlil pracovník č. 5 v rozhovoru tím, že garantována je výměna lůžkovin 1x za 14 dní, v praxi je uskutečněna 1x týdně. Cena neodpovídá ceně v „SAZEBNÍKU FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB“, kde součet cen za jednotlivé položky (povlak na polštář, peřinu, prostěradlo) činí 60 Kč.

V rozhovoru pracovník č. 5 popsal tuto službu: „Jednou týdně jsou uživatelům vyměněny a vyprány lůžkoviny zdarma. Pokud uživatel vyžaduje výměnu častěji, je poplatek účtován, jsou tu i klienti, kteří vyžadují denně čisté povlečení. Neplatí pro případ znečištění kvůli inkontinenci, ale třeba

*při ušpinění od čokolády a uživatel v tomto povlečení nechce ležet nebo někteří uživatelé si lehají oblečení a potom chtějí čisté povlečení.“*

Tomuto popisu odporuje instrukce vyvěšená na nástěnce v místnosti pracovníků přímé péče, která uvádí:

**„Od 1. 3. 2015 se nebudou zapisovat čárky do formulářů od V. Vorbachové (fixa, vaření kávy, převlékání postelí navíc). Od tohoto data je nutné je zapisovat do Cygnusu ... jsou to fakultativní - služby navíc, za úhradu. Např. – patří sem vystěhování věcí...**

- Úklid znečištěné podlahy (stolicí atd.)
- Servírování stravy na poschodí...
- Vaření kávy
- Doprovod k lékaři
- Značení prádla, opisování jména fixou
- **Výměna lůžkovin (nad rámeč) (1x týdně při koupání se do fakultativních nezapisuje – pouze do úkonů péče-klasika), pokud je to nad rámeč, třeba druhý den je potřeba u klienta převléct polštář nebo prostěradlo, je to nutné napsat do fakultativních služeb – např. Vyžádaná výměna lůžkovin – na pravé straně napsat počet – pokud jeden polštář navíc – 1, pokud polštář a deka - 2, pokud celá postel - 3**

**U všech těchto fakultativních služeb je předepsáno vyžádané – je to něco navíc!**

POSTUP:

*Paní XY se koupala ve středu a převlékala jsem jí lůžko – zapíšu normálně ve středu do úkonů péče – klasika*

*Paní XY si potřísnila ve čtvrtek peřinu stolicí – tudíž je potřeba peřinu převléct*

*Zadám si **Dokumentace klienta**; vyberu klienta paní XY...rozbalit a najít **FAKULTATIVNÍ a vybrat z nabídky** : Vyžádaná výměna lůžkovin...“*

Z výše uvedeného vyplývá, že inspekční tým nedostal shodnou informaci jako pracovníci přímé péče, kteří fakultativní služby evidují.

Rozhovory s respondenty č. 2, 5, 7, 11 a 12 nepotvrdily, že by si tuto službu vyžádali, i když jim byla účtována.

Místní šetření potvrdilo, že v kontrolované službě domovy se zvláštním režimem je zpoplatněno vaření kávy – „Vyžádané vaření kávy, čaje s donáškou uživatelí, vaření vlastních čajů a kávy v určitou denní



*dobu na přání klienta“*, v situaci, kdy uživatelé nemají možnost si nápoje uvařit – není k dispozici konvice ani kuchyňka, příp. toho nejsou schopni. Je tak prohlubována závislost na službě, na osoby není působeno aktivně, není podporována jejich samostatnost. V přirozeném prostředí je teplý nápoj běžnou součástí života.

Do zpoplatněných úkonů nelze zařadit služby „*Vyžádaná agenda spojená s úmrtím klienta 200,- Kč, Vyžádaná úschova předmětů (oděvy, inko pomůcky, osobní věci aj.) dědického řízení od 4 dne po úmrtí uživatele 50,- Kč/den, Vyžádaná úschova předmětů (nábytek, elektronika apod.) dědického řízení od 4 dne po úmrtí uživatele 100,- Kč/den.*“ Fakultativní služby spojené s úmrtím uživatele nelze uživateli účtovat, protože úmrtím uživatele je ukončena platnost smlouvy.

Platba za ubytování v sobě zahrnuje i náklady spojené s úklidem. Fakultativní služba „*Vyžádaný úklid znečištěného pokoje z důvodu potřísnění podlahy, stěny či postele výkaly, zvratky či jinými biologickými nečistotami 190,- Kč/úkon*“ tuto skutečnost nezohledňuje.

Poskytovatel předložil dokument „*SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB*“, kde jsou jednotlivé činnosti specifikovány. Pracovník č. 15 v rozhovoru uvedl, že: „*na základě fakultativních činností, které jsou zpoplatněny, je vytvořena zrcadlově tabulka činností, které jsou poskytovány zdarma.*“

V předloženém dokumentu je uvedeno např. „*Fakultativní úkony: Vyžádaný doprovod (lékař, pošta, nákup, apod.) 100,- Kč/hod; Základní úkony: Uživatel si vyřídí všechny uvedené úkony sám, či poprosím o spolupráci svou rodinu.*“ S ohledem na to, že služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, nelze předpokládat, že si osoba může úkony vyřídit sama. Uvedené úkony patří do základních činností v rámci podpory a pomoci při využívání běžně dostupných služeb a pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kalkulace fakultativních činností poskytovatel nepředložil. Pracovník č. 15 v rozhovoru uvedl, že cena je určena nákladem na mzdu pracovníka.

V praxi některé z nabízených služeb nejsou závislé na pracovníkovi – např. „Vyžádané používání vlastní lednice 100,- Kč/měsíc, Vyžádaná zápůjčka polohovacího lůžka 50,- Kč/den.“

V dokumentu „PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 3. 2015 do 31. 3. 2015“ bylo ověřeno, že respondentům a uživatelům jsou účtovány fakultativně činnosti, které jsou základními činnosti služby domovy se zvláštním režimem: Např. „Vyžádaná výměna lůžkovin jednotlivě“ byla účtována respondentům č. 2, 5, 7, 9, 11, 12 a uživatelům č. 2 a 3.

„Vyžádaná donáška nákupu“ byla účtována respondentům č. 1, 3, 4, 6 a 12.“

„Vyžádaná objednávka zdrav. materiálu uživatelem“ byla účtována respondentům č. 4 a 9 a uživateli č. 3.

S ohledem na využití horní hranice maximální možné výše úhrady za ubytování a stravu stanovené zákonem, je účtováním základních činností jako fakultativních u respondentů č. 1 – 7, 9, 11, 12 a uživatelů č. 2 a 3 překročena výše maximální úhrady.

Při místním šetření poskytovatel předložil vyúčtování „PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015“ za pobyt v Domově se zvláštním režimem Centrin vylosovaných respondentů a uživatelů.

Za stravu je respondentům č. 1 – 12 a uživatelům č. 1 – 3 účtována částka 170,- Kč za den v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů je za ubytování respondentům č. 1, 3 – 6, 8 – 12 účtováno 210,- Kč za den.

U respondentů č. 2 a 7 a uživatele č. 2 je účtována úhrada za „Bydlení“ vyšší, než je maximální výše stanovená vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Maximální úhrada dle uvedené vyhlášky 210,- Kč za den. Respondentům č. 2 a 7 a uživateli č. 2 je účtováno 310,- Kč za den.

Poskytovatel na žádost inspekčního týmu předložil dokumenty „PŘÍJMOVÝ DOKLAD – potvrzení“ respondentů č. 1 – 7 a 9.

Doložil, že respondentům č. 1, 3, 4, 5, 6 a 7 byla na depozitní účet uložena částka ve výši stanovené ZSS.

U respondenta č. 2 je v dokumentu „PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015“ uvedeno: „Klient hradí

14602,00; *Důchod* 12 396,00; *Smluvní doplatek* 2206,00; *Zůstatek důchodu* 0,00. Součet částek důchod a smluvní doplatek je částka, kterou klient hradí. Z předloženého „*PŘÍJMOVÉHO DOKLADU – potvrzení*“ respondenta č. 2 nelze dovodit od koho a na základě jakého smluvního vztahu přijal poskytovatel částku 1500,- Kč na depozitní účet respondenta.

Respondent č. 9 má v dokumentu „*PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015*“ uveden „*Důchod*“ 12838,00; „*Zůstatek důchodu* 1278,00“, což neodpovídá výši 15% z příjmu (1926,- Kč). Poskytovatelem předložený doklad „*PŘÍJMOVÝ DOKLAD – potvrzení*“ obsahoval částku „1278,00 Kč“.

Respondenti č. 10 a 11 nemají zůstatek důchodu uvedený v dokumentu „*PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015*“ ve výši 15%. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že tzv. „kapesné“ je jednorázově dodáváno rodinou na základě domluvy klientů s rodinou. Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů těchto respondentů předloženy nebyly.

V osobní dokumentaci respondentů a uživatelů nebyly uloženy dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů. Na vyžádání inspekčního týmu poskytovatel předložil dokumenty:

„*DOHODA O PŘÍSPĚVKU NA NÁKLADY ZA NADSTANDARDNÍ UBYTOVÁNÍ KLIENTA*“, která byla uzavřena se „*zástupcem*“ respondenta č. 2. Respondentovi je za „*Bydlení*“ účtováno 310,- Kč za den, což je úhrada za ubytování vyšší, než je maximální výše stanovená vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. (podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 2, popis kritéria 4a).

Dalším předloženým dokumentem byla „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ*“. Byly předloženy tři tyto dohody, podepsané třemi zástupci, které byly uzavřeny na doplatek úhrad respondenta č. 1. Dále viz popis „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB*“.

Poskytovatel předložil dokumenty respondentů č. 3, 5 a 12 a uživatele č. 1 s názvem „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB*.“ Obsah dokumentů neodpovídá znění § 71 odst. 3 ZSS: „*Poskytovatel sociální služby se může dohodnout*

na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je služba poskytována...". V odstavci 2. shora citovaného dokumentu je sjednáváno doplácení tzv. „kapesného“ klienta, které není úhradou nákladů. Navazující odst. 3 specifikuje způsob hrazení doplatku stanovené částky.

Dále je zde uvedeno: „IV. Závazek zástupce;

1. *Poskytovatel a zástupce podpisem této Dohody sjednávají, že zástupce je povinen hradit nebo doplácet náklady na sociální služby klienta a pobytové služby klienta,..., a to ve výši rozdílu mezi maximální úhradou od klienta a skutečnými náklady poskytovatele, které vynaloží na péči o klienta. Poskytovatel a zástupce podpisem této Dohody sjednávají, že zástupce bude hradit částku ve výši...,- Kč.*
2. *Poskytovatel a zástupce podpisem této Dohody sjednávají, že zástupce je povinen hradit nebo doplácet kapesné klienta v případě, že kapesné klienta nepostačí k úhradě osobní spotřeby klienta, přičemž osobní spotřebou klienta se rozumí náklady na osobní spotřebu, která není zahrnuta v sociálních, pobytových a fakultativních službách stanovených smlouvou o poskytování sociálních služeb a poskytování pobytových služeb...*
3. *Poskytovatel a zástupce podpisem této dohody sjednávají, že zástupce bude hradit náklady na kapesné klienta na základě výzvy poskytovatele,...*
4. *Poskytovatel a zástupce podpisem této Dohody sjednávají, že maximální výše měsíční úhrady nákladů uvedených v odst. 2 tohoto článku, kterou se zavazuje hradit na základě této Dohody zástupce činí ...,- Kč.*

Částky v odst. 1 a 4 v předložených dohodách jsou stanoveny ve shodné výši. Citované ustanovení v odst. 4 se odvolává na odst. 2, přičemž předmětná částka je uvedena v odst. 1.

Dohody o spoluúčasti u respondentů č. 6 a 7 nebyly poskytovatelem předloženy, přestože jsou ve vyúčtování uvedeny.

Částky uvedené v dokumentu „**PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015**“ v kolonce „**Smluvní doplatek**“ u respondentů č. 1, 2, 3, 5 a uživatele č. 1 neodpovídají částce sjednané v „**DOHODÁCH O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB**“

	<p>těchto respondentů.</p> <p>U uživatele č. 1 je částka v dohodě 12151,- Kč, což není rozdíl mezi úhradou, kterou může uživatel zaplatit a částkou nákladů na ubytování a stravu. Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že uživatel má opatrovníka a ten zajišťuje platby.</p> <p>Z dokumentu „<i>PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015</i>“ není zřejmé, že pokud má uživatel opatrovníka, který spravuje jeho příjem (důchod nechodí do zařízení), je částka k úhradě napsána v kolonce „<i>Klient hradí</i>“ a zároveň v kolonce „<i>Smluvní doplatek</i>“.</p> <p>Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl, že se nejedná o úhradu na základě Dohody o spoluúčasti, ale o celkovou částku k úhradě za pobyt klienta.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor s pracovníkem č. 5 a 15 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 12 a uživatelů č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty a dokumenty z osobní dokumentace respondentů a uživatelů (bez datace):  „<i>SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“,  „<i>SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ</i>“,  „<i>DOHODA O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ</i>“ nebo  „<i>DOHODA O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“,  „<i>Příloha č.: 2 Výpočet úhrady při nástupu do DS Centrln CZ</i>“  „<i>Příloha č.: 2 Sazebník úhrad</i>“  „<i>Dodatek č. 2/2014</i>“  „<i>Dodatek ke smlouvě o poskytování sociálních služeb a poskytování pobytových služeb</i>“  „<i>SAZEBNÍKY</i>“, ze dne 1. října 2014  „<i>DOHODA O PŘÍSPĚVKU NA NÁKLADY ZA NADSTANDARDNÍ UBYTOVÁNÍ KLIENTA</i>“  „<i>DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ</i>“  „<i>DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“  „<i>PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015</i>“  „<i>PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 3. 2015 do 31. 3. 2015</i>“  „<i>SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB</i>“, ze dne 1. 10. 2014  „<i>PŘÍJMOVÝ DOKLAD – potvrzení</i>“  „<i>Cena za stravování</i>“</p>	

	<p>„DOMÁCÍ ŘÁD“, 31. 12. 2014  „Instrukce“, na nástěnce v zázemí pro pracovníky</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 91 odst. 2, § 73, § 77.</p> <p>Předložené smlouvy neobsahují náležitost stanovenou v § 91 odst. 2 ZSS – čas poskytování sociální služby, druh poskytované služby je uveden pouze v textu:  „...v souladu s ustanovením § 50...“</p> <p>Předložené smlouvy neobsahují stanovené přílohy.</p> <p>„DOHODY O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ a „DOHODY O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“ obsahují chybně vymezený předmět dohody (viz Popis zjištěného stavu věci).</p> <p>„Dodatek č. 2/2014“ neobsahuje správně a pro klienta srozumitelně stanovenou výši úhrad za stravu a ubytování (viz Popis zjištěného stavu věci).</p> <p>„Dodatek č. 2/2014“ respondenta č. 7 stanovuje k úhradě za ubytování 210,- Kč za den další poplatek „Fakultativní služby za dvoulůžkový pokoj Kč: 100, /denně.“</p> <p>Smlouvy respondenta č. 2 a uživatelů č. 2 a 3 neobsahovaly „Dodatek č. 2/2014“ o změně výše úhrad za stravu a ubytování.</p> <p>„Příloha č. 2 Sazebník úhrad“ respondentů č. 1, 4, 6, 8, 9 a 10 neobsahuje správně a pro klienta srozumitelně stanovenou výši úhrad za stravu a ubytování (viz Popis zjištěného stavu věci).</p> <p>Výše „potravinových nákladů“ v předložených smlouvách respondentů a uživatelů obsažená v dokumentech „Příloha č. 2 Sazebník úhrad“ nebo „Dodatek č. 2/2014“, není stanovena shodně.</p> <p>Přílohou č. 1 Smluv jsou Sazebníky fakultativních služeb. Dle sdělení pracovníka č. 1 jsou u všech stejné. Není tedy smluvně stanoveno, jaké fakultativní služby a v jaké četnosti bude uživatel využívat.</p>	<p>Splněné:  § 88 písm. i)</p> <p>Nesplněné:  § 91 odst. 2  § 73  § 77</p>

	<p>Výše úhrad za „Bydlení“ respondenta č. 2 a 7 a uživatele č. 2 je vyšší, než je maximální úhrada za ubytování stanovená ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>V dokumentu „SAZEBNÍKY“ nejsou fakultativní služby definovány v souladu se ZSS – jsou zde fakultativně nabízeny základní činnosti služby domovy se zvláštním režimem.</p> <p>Poskytovatel nepředložil kalkulace fakultativních činností.</p> <p>Dohody o spoluúčasti nejsou v souladu s § 71 ZSS. Zahrnují i povinnost doplácet na výzvu poskytovatele uživateli tzv. „kapesné“.</p> <p>Poskytovatel nepředložil dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů respondentů č. 6 a 7, přestože jsou uvedeny ve vyúčtování těchto respondentů.</p> <p>Respondentovi č. 9 po úhradě nákladů na ubytování a stravu nezbyvá, dle § 73 odst. 3, 15% z jeho příjmu.</p> <p>Uživatelům jsou fakultativně účtovány základní činnosti služby domovy se zvláštním režimem (viz Popis zjištěného stavu věci).</p>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Uzavírat smlouvy o poskytování sociální služby se všemi náležitostmi stanovenými v § 91 odst. 2 ZSS.</p> <p>Smlouvy zakládat do osobní dokumentace uživatelů včetně všech příloh a dodatků.</p> <p>Přesně vyspecifikovat předmět „DOHODY O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ a „DOHODY O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p>

	<p>A <i>POBYTOVÝCH SLUŽEB</i>“ na poskytovanou sociální službu.</p>	
	<p>Stanovit správně a srozumitelně výši úhrad za stravu a ubytování v dokumentu „<i>Dodatek č. 2/2014</i>“.</p>	26. 6. 2015
	<p>Nestanovovat Fakultativní služby za dvoulůžkový pokoj 100,- Kč za den.</p>	26. 6. 2015
	<p>Stanovit správně a srozumitelně výši úhrad za stravu a ubytování v dokumentu „<i>Příloha č. 2 Sazebník úhrad</i>“.</p>	26. 6. 2015
	<p>Uvádět shodně výši „<i>potravinových nákladů</i>“ ve všech smlouvách respondentů a uživatelů.</p>	26. 6. 2015
	<p>Smluvně stanovit, jaké fakultativní služby a v jaké četnosti bude uživatel využívat.</p>	26. 6. 2015
	<p>Stanovovat a účtovat úhradu za bydlení v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p>	26. 6. 2015
	<p>Definovat fakultativní služby v souladu se ZSS, v návaznosti na zjištěné nedostatky – nezahrnovat do nich základní činnosti sociální služby domovy se zvláštním režimem.</p>	26. 6. 2015
	<p>Vytvořit kalkulace jednotlivých fakultativních činností.</p>	26. 6. 2015
	<p>Dohody o spoluúčasti uzavírat v souladu s § 71 ZSS.</p>	26. 6. 2015
	<p>Úhrady za ubytování a stravu stanovit uživatelům v souladu s § 73 odst. 3 ZSS.</p>	26. 6. 2015
	<p>Neúčtovat uživatelům jako fakultativní základní činnosti služby domovy se zvláštním režimem.</p>	26. 6. 2015



Kontrolní zjištění k	<p>Opatření omezující pohyb</p> <p>- § 89 odst. 1, 2, 6</p>	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>Během rozhovoru v úvodu místního šetření vedoucí pracovník zařízení uvedl, že OOPO v kontrolované sociální službě užívána nejsou.</p> <p>Následně byla třetí den inspekce v místě inspekčním týmu předložena tabulka „<i>Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem</i>“, obsahující informace o tom, že k uvedenému datu byly v zařízení 14x použity „<i>Fyzické úchopy</i>“ a 8 x „<i>Léčivé přípravky</i>“ jako opatření omezující pohyb osob, a to bez bližší specifikace. U poskytovatelem stanovených druhů opatření „<i>Umístění do místnosti zařízení k bezpečnému pohybu</i>“ a „<i>Jiné</i>“ je vyplněn počet 0. Tato tabulka, statutárním orgánem poskytovatele označena jako jediná dokumentace, vedená o užití OOPO v rámci poskytované sociální služby, neobsahuje údaje, vymezené v dokumentu „<i>STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů</i>“ jako povinné pro vedení evidence případů použití opatření omezujících pohyb osob, tedy v rozsahu vymezeném v § 89 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Pracovníci č. 1 a 18 v rozhovoru uvedli, že postranice jako opatření omezující pohyb osob nejsou v zařízení používány. Jejich užití se řídí přáním klienta, případně jsou indikovány jako prevence pádu. Pracovníkem č. 18 byl předložen seznam devatenácti osob, u kterých jsou postranice používány z výše uvedeného důvodu. „<i>Postranice jsou indikovány lékařem případně zdravotnickým personálem, což je následně konzultováno s lékařem.</i>“ Záznamy a formuláře jsou, dle sdělení pracovníků č. 1 a 18, součástí zdravotnické dokumentace. V rámci sociální dokumentace vedeny nejsou.</p> <p>Dále pracovník č. 18 v rozhovoru uvedl, že speciální kurz na užití úchopů v rámci OOPO neabsolvoval žádný z pracovníků poskytovatele.</p> <p>Jedna z podkapitol v poskytovatelem předloženém dokumentu „<i>STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů</i>“ obsahuje deklaratorní výčet obecných zásad, pro užití OOPO („<i>Používání restriktivních postupů v domově se zvláštním režimem Centrin</i>“). Na tento výčet navazuje část „<i>Zvládnutí rizikového chování</i>“, vymezující možné preventivní korky ze strany poskytovatele. Součástí citovaného dokumentu je</p>	

	<p>oddíl nazvaný „<i>Plánování pro zvládnutí agresivního nebo bezohledného chování</i>“, ve kterém poskytovatel uvádí: „<i>DZR Centrin průběžně aktualizuje individuální plány péče uživatele služeb s rizikem chování, zaměřené na minimalizaci pravděpodobnosti, že se rizikové chování bude opakovat.</i>“</p> <p>A dále: „<i>Dalším způsobem preventivního opatření je používání signalizačního systému klient x sestra, což umožňuje klientovi v případě potřeby rychlou pomoc.</i>“</p> <p>Zpřístupněné individuální plány respondentů č. 1 – 12 a pozorování tuto praxi nepotvrdily.</p> <p>V části „<i>Povinnost DZR Centrin</i>“ je uvedeno: „<i>Povinností DZR Centrin je umožnit nahlížení do této evidence klientovi, u něhož bylo použito opatření omezující pohyb osob, osobě, kterou klient s jejím předchozím souhlasem určí, zákonnému zástupci klienta, lékaři, členům inspekčního týmu při provádění inspekce poskytování sociálních služeb a Veřejnému ochránci práv.</i>“</p> <p>Při místním šetření inspekce sociálních služeb v termínu 13. – 17. 4. 2015 nebylo členům inspekčního týmu umožněno nahlédnout do citované evidence s odkazem na to, že je součástí zdravotnické dokumentace uživatelů.</p> <p>Předložená dokumentace respondentů a evidence OPO nedokládá, že ze strany poskytovatele jsou používána opatření omezující pohyb osob, jimž je sociální služba poskytována, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za zákonem stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 15 a 18 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 12</p> <p>Dokumenty: „<i>STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů</i>“, datum vydání leden 2015 „<i>Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem</i>“, tabulka bez datace „<i>Klienti s postranicemi, Bezpečnostní pásy na invalidní vozík</i>“, jmenný seznam bez datace „<i>Záznam o zjištění</i>“, ze dne 17. 4. 2015</p> <p>Pozorování</p>	

<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 89 odst. 1, 2, 6</p> <p>Poskytovatel v praxi nepostupuje podle předložených pravidel, zpracovaných pro používání opatření omezující pohyb osob, přestože OPO při poskytování sociální služby uplatňuje. Např. používání úchopů či léků pro zklidnění. Pracovníci používají úchopy, aniž by byli proškoleni v jejich bezpečném používání.</p> <p>Poskytovatel nedoložil, že v praxi při používání opatření omezující pohyb osob postupuje v souladu s § 89 odst. 1 a 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Poskytovatelem předložená evidence neobsahuje údaje, povinné pro vedení evidence případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu vymezeném v § 89 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné: § 89 odst. 1, 2, 6</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>		<p>Bodové hodnocení kritérií:</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>V praxi postupovat podle předložených pravidel, zpracovaných pro používání opatření omezující pohyb osob a v souladu s § 89 odst. 1 a 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Zajistit proškolení pracovníků, kteří používají úchopy, v jejich bezpečném používání.</p> <p>Vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu vymezeném v § 89 odst. 6 ZSS.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>26. 6. 2015</p> <p>1. 9. 2015</p> <p>26. 6. 2015</p>



**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 vedoucímu inspekčního týmu.

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení  
Výtisk č. 2 pro Centrin CZ s.r.o. K Trativodům 587, 281 63 Kostelec nad Černými  
Lesy, IČ: 27656535

Inspekcí poskytování sociálních služeb byly zjištěny nedostatky, které jsou podrobně popsány v tomto protokolu. Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS, je požadováno zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení sociálních služeb a sociálního bydlení a to ve lhůtě do 100 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

## 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“, stav ke dni 13. 4. 2015		x
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury	„PŘEHLED ZAMĚSTNANCŮ“, ze dne 13. 4. 2015 „Přehled zaměstnanců ke dni 17. 04. 2015“		x
Organizační struktura	„ORGANIZAČNÍ STRUKTURA Unhošť, Tyršovo náměstí 211“, bez datace		x
Domácí řád	„DOMÁCÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014		x
Provozní řád	„PROVOZNÍ ŘÁD Č. 1/2011“, platnost 1. 9. 2011		x
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. „Originál letáku – Poskytovatel sociálních služeb Centrin CZ, s.r.o.“</li> <li>2. „Klienti klíčových pracovníků k datu 15. 4. 2015“</li> <li>3. „Pracovníci pečovatelského úseku přítomni na směně v týdnu od 13. – 17. 4. 2015“</li> <li>4. „Přehled jednorázových fakultativních služeb od 1. 3. 2015 do 31. 3. 2015 – 8 respondentů“</li> <li>5. „Sazebník fakultativních a základních služeb“, ze dne 1. 10. 2014</li> <li>6. „Sazebníky - fakultativní služby a úkony“, ze dne 1. 10. 2014</li> <li>7. „Platné úhrady za březen 2015“ – 9 respondentů, ze dne 14. 4. 2015</li> <li>8. „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ – vzor</li> <li>9. „KRITERIA PRO HODNOCENÍ ŽADATELE O UMÍSTĚNÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY A V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM CENTRIN UNHOŠŤ“, vzor</li> <li>10. „Krátkodobé cíle DZR do roku 2015“, bez datace</li> <li>11. „Krátkodobé cíle DS a DZR do roku 2014“, bez datace</li> <li>12. „Hodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů 2014“, bez datace</li> <li>13. „Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se</li> </ol>		x

	<p>zvláštním režimem“, tabulka bez datace</p> <p>14. „Zpracování průzkumu spokojenosti uživatelů DS Centrin Unhošť“, říjen 2014</p> <p>15. „Průzkum spokojenosti a přání pro klienta“, vzor</p> <p>16. „Dotazník spokojenosti“ – vzor nový</p> <p>17. „Vstupní dotazník“ – vzor</p> <p>18. „DOTAZNÍK“ – vzor</p> <p>19. „Příručka kvality (obsah)“</p> <p>20. „Zápisy ze schůze rady klientů leden – březen 2014“</p> <p>21. „Střet zájmů (kopie z knihy Stížnosti rodin Střety zájmů)“, ze dne 1. 7. 2014</p> <p>22. „REALIZACE PLÁNŮ PÉČE 4 UŽIVATELŮ ZA BŘEZEN 2015“</p> <p>23. „Cena za stravování“, tabulka bez datace</p> <p>24. „ZÁPIS Z JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ“, ze dne 19. 4. 2014</p> <p>25. „Dotazník individuálního plánování“ – vzor</p> <p>26. „PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015 A ZA SRPEN 2014“</p> <p>27. „Počet lůžek“, tabulka bez datace</p> <p>28. „PŘÍJMOVÝ DOKLAD“ – depozitní účet (8 listů)</p> <p>29. „PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB ZA BŘEZEN 2015 A SRPEN 2014“</p> <p>30. „PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA BŘEZEN 2015 A SRPEN 2014“</p> <p>31. „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“ - 9 respondentů</p> <p>32. „PLÁN PÉČE KLIENTA“</p> <p>33. „REALIZACE PLÁNU PÉČE ZA BŘEZEN 2015 A SRPEN 2014“</p> <p>34. „Formulář pro odhlašování stravy (Změna stravy během dne)“, vzor bez datace</p> <p>35. „Pečovatelé, kteří prošli kurzem pracovníka v sociálních službách (seznam)“, seznam bez datace</p> <p>36. „HARMONOGRAM PRÁCE PEČOVATELŮ DENNÍ SLUŽBY“, bez datace</p> <p>37. „Klienti s postranicemi, Bezpečnostní pásy na invalidní vozík“, seznam bez datace</p> <p>38. „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“, tištěno dne 17. 4. 2015</p> <p>39. „PLNÁ MOC“, ze dne 13. 4. 2015</p> <p>40. „Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů sociálních služeb a</p>		
--	---	--	--

	<p><i>pobytových služeb“</i></p> <p>Předáno v el. podobě na místě:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. „Akce týdne“ – přehled akcí za období 1. 6. 2015 do 10. 4. 2014</li> <li>2. „Centriňáček“ (periodikum) za období červenec 2014 až duben 2015</li> <li>3. „Návštěvní řád“, ze dne 1. 1. 2015</li> <li>4. „Rozhodnutí o zavedení systému kvality a zřízení souvisejících funkcí“, ze dne 26. 7. 2013</li> <li>5. „Etický kodex pracovníků domova pro seniory Centrin“, ze dne 1. 10. 2011</li> <li>6. „Politika společnosti“, ze dne 26. 7. 2013</li> <li>7. „Směrnice č. 8/2011 o kontrole osobních věcí zaměstnanců“, ze dne 1. 2. 2011</li> <li>8. Složka pracovní postupy přímá péče, viz Tabulka č. 2 - § 88 písm. d)</li> <li>9. Složka pracovní postupy aktivizace: viz Tabulka č. 2 - § 88 písm. d)</li> <li>10. Standardy kvality poskytovatele: viz Tabulka č. 2 - § 88 písm. d)</li> </ol>		
Další	„Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015		



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

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
§ 88	Povinnosti	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku		
písm. a)		<p>„STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, datum vydání leden 2015  informační leták „Poskytovatel sociálních služeb Centrin CZ, s.r.o.“  Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.centrin.cz">www.centrin.cz</a>  Periodikum „Centriňáček“  „POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013  „Příručka kvality“, k nahlédnutí  „Hodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů 2014“, bez datace  „Krátkodobé cíle Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem do roku 2014“, bez datace  „Krátkodobé cíle Domova se zvláštním režimem do roku 2015“, bez datace</p>		x
písm. b)		<p>„STANDARD Č. 3: Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“  „DOMÁCÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015</p>		x
písm. c)		<p>„STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015  „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2011  „ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ DOMOVA PRO SENIORY CENTRIN“, ze dne 1. 10. 2011  „POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013  „DOMÁCÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015  „NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015</p>		x
písm. d)		<p>Šanon „SMĚRNICE“, předloženo k nahlédnutí „PROVOZNÍ ŘÁD Č. 1/2011“, platný od 1. 9. 2011  „Návštěvní řád“, účinnost od 1. 1. 2015  „Etický kodex“, ze dne 1. 10. 2011  „DOMÁCÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014  „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“, ze dne 1. 10. 2014</p> <p>Standardy kvality poskytovatele:  „STANDARD Č. 1 – Základní prohlášení</p>		x

	<p>poskytovatele“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 2 – Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 3 – Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“, datum vydání 2014  „STANDARD Č. 4 – Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby“, datum vydání 2014  „STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, datum vydání 2014 červenec  „STANDARD Č. 6 - Metodický pokyn pro vedení dokumentace“, datum vydání říjen 2014  „STANDARD Č. 7 – Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, datum vydání říjen 2014  „STANDARD Č. 8 – Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání“, datum vydání listopad 2014  „STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění služby“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců“, datum vydání leden 2015  „STANDARD Č. 11 – Místní a časová dostupnost“, datum vydání únor 2015  „STANDARD Č. 12 – Informovanost o službě“, datum vydání březen 2015  „STANDARD Č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb“, datum vydání březen 2015  „STANDARD Č. 14 – Postupy při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací“, datum vydání duben 2015  „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY - Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2015</p> <p>Pracovní postupy poskytovatele:  „Pomoc při základní péči o vlasy a nehty“, datum vydání leden 2015  „Vyžádané stěhování na přání uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  „Celková hygiena uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  „Celková hygiena u imobilního uživatele“, datum vydání leden 2015  „Doprovod uživatele na kulturní akci (2 verze)“, datum vydání listopad 2014  „Doprovod uživatele k lékaři, příprava k hospitalizaci“, datum vydání listopad 2014  „Odběr inkontinentních pomůcek ze skaldy, výdej „uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014  „Péče o dutinu ústní u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014  „Mytí vlasů u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014</p>		
--	---	--	--

	<p>„Podávání jídla imobilním uživatelům“, datum vydání listopad 2014</p> <p>„Podávání stravy imobilním uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Podávání stravy uživatelům v jídelně domova“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Pomoc při oblékání a svlékání“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Pomoc při použití toalety“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Přijem nového uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Výměna inkontinentních pomůcek“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Vyžádaná výměna lůžkovin jednotlivě (povlak na polštář, povlak na peřinu, prostěradlo). Mimo stanovený termín uvedený v provozním řádu“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané označení osobního prádla uživatele při přijetí a v periodě kratší 3 měsíců“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané servírování stravy na poschodí (na pokoji, na přání uživatele)“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané vaření vlastní kávy nebo čaje s donáškou uživateli“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané vyklizení pokoje personálem při ukončení pobytu – bez nábytku“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod uživatele (lékař, úřad, pošta, nákup, apod.)“, datum vydání listopad 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod ošetřujícího personálu při převozu sanitkou“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod personálem přímé péče k optikovi na žádost uživatele, uživatel potřebuje navštívit optika (vyzvednutí a zkouška brýlí)“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný úklid a dezinfekce lednice uživatele“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Zvaní na každodenní dopolední a odpolední aktivitu“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Vyžádané používání vlastních drobných spotřebičů“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytnutí vede k rozvoji nebo k udržení osobních a sociálních schopností a</p>	
--	---	--

		dovedností podporující sociální začleňování osob“, datum vydání leden 2015 „Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností“, datum vydání leden 2015		
písm. e)		„STANDARD Č. 7 Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, datum vydání říjen 2014 „Napište nám to“, bez datace k nahlédnutí „DOMÁCÍ ŘÁD“ ze dne 31. 12. 2014 sešit „STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“, předloženo k nahlédnutí šanon „PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ“, předloženo k nahlédnutí „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období		x
písm. f)		„STANDARD Č. 5“, datum vydání: 2014 červenec „Dotazník individuálního plánování“ „Smlouva o poskytování sociálních služeb a ubytování“ - vzor „KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 15. 4. 2015“.		x
písm. g)		„Seznam žádostí“, předloženo k nahlédnutí Šanon „Žádosti“, předloženo k nahlédnutí Šanon „Zamítnuté žádosti“, předloženo k nahlédnutí „Program Cygnus“, předloženo k nahlédnutí „Vyrozumění zamítnuté žádosti zájemce XY“, předloženo k nahlédnutí „KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ ŽADATELE O UMÍSTĚNÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY A V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM CENTRIN – Unhošť“, vzor		x
písm. i)		„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období „DOHODA O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“ nebo „DOHODA O ZMĚNĚ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „Příloha č.: 2 Výpočet úhrady při nástupu do DS Centrln CZ“		x

		<p>„Příloha č.: 2 Sazebník úhrad“  „Dodatek č. 2/2014“  „Dodatek ke smlouvě o poskytování sociálních služeb a poskytování pobytových služeb“  „SAZEBNÍKY“, ze dne 1. října 2014  „DOHODA O PŘÍSPĚVKU NA NÁKLADY ZA NADSTANDARDNÍ UBYTOVÁNÍ KLIENTA“  „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“  „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“  „PLATNÉ ÚHRADY ZA BŘEZEN 2015“  „PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 3. 2015 do 31. 3. 2015“  „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“, ze dne 1. 10. 2014  „PŘÍJMOVÝ DOKLAD – potvrzení“  „Cena za stravování“  „DOMÁCÍ ŘÁD“, 31. 12. 2014  „Instrukce“, na nástěnce v zázemí pro pracovníky</p>		
písm. j)				
písm. k)				
<b>§ 89</b>	<b>Opatření omezující pohyb osob</b>			
odst. 1		<p>„STANDARD Č. 2 Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015  „Klienti s postranicemi, Bezpečnostní pásy na invalidní vozík“, jmenný seznam bez datace  „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015</p>		x
odst. 2		<p>„Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem“, tabulka bez datace  „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015</p>		x
odst. 3		<p>„Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem“, tabulka bez datace  „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015</p>		x
odst. 4		<p>„Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem“, tabulka bez datace  „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015</p>		x
odst. 5		<p>„Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem“,</p>		x

		tabulka bez datace „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015		
odst. 6		„Opatření omezující pohyb osob k 31. 12. 2014 v Domově se zvláštním režimem“, tabulka bez datace „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015		x

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

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování	<p>„POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013            Šanon „SMĚRNICE“, předloženo k nahlédnutí            „PROVOZNÍ ŘÁD Č. 1/2011“, platný od 1. 9. 2011            „Návštěvní řád“, účinnost od 1. 1. 2015            „Etický kodex“, ze dne 1. 10. 2011            „DOMÁCÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014            „SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH A ZÁKLADNÍCH SLUŽEB“, ze dne 1. 10. 2014</p> <p>Standardy kvality poskytovatele:            „STANDARD Č. 1 – Základní prohlášení poskytovatele“, datum vydání leden 2015            „STANDARD Č. 2 – Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015            „STANDARD Č. 3 – Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“, datum vydání 2014            „STANDARD Č. 4 – Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby“, datum vydání 2014            „STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, datum vydání 2014 červenec            „STANDARD Č. 6 - Metodický pokyn pro vedení dokumentace“, datum vydání říjen 2014            „STANDARD Č. 7 – Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, datum vydání říjen 2014            „STANDARD Č. 8 – Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání“, datum vydání listopad 2014            „STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění služby“, datum vydání leden 2015            „STANDARD Č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců“, datum vydání leden 2015            „STANDARD Č. 11 – Místní a časová dostupnost“, datum vydání únor 2015            „STANDARD Č. 12 – Informovanost o službě“, datum vydání březen 2015            „STANDARD Č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb“, datum vydání březen 2015            „STANDARD Č. 14 – Postupy při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací“, datum vydání duben 2015            „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY - Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2015</p> <p>Pracovní postupy poskytovatele:            „Pomoc při základní péči o vlasy a nehty“, datum vydání leden 2015            „Vyžádané stěhování na přání uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014            „Celková hygiena uživatele“, datum vydání 30. 11.</p>		x

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN- DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		<p>2014</p> <p>„Celková hygiena u imobilního uživatele“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Doprovod uživatele na kulturní akci (2 verze)“, datum vydání listopad 2014</p> <p>„Doprovod uživatele k lékaři, příprava k hospitalizaci“, datum vydání listopad 2014</p> <p>„Odběr inkontinentních pomůcek ze skaldy, výdej uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Péče o dutinu ústní u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Mytí vlasů u imobilního uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Podávání jídla imobilním uživatelům“, datum vydání listopad 2014</p> <p>„Podávání stravy imobilním uživatelům“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Podávání stravy uživatelům v jídelně domova“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Pomoc při oblékání a svlékání“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Pomoc při použití toalety“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Příjem nového uživatele“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Výměna inkontinentních pomůcek“, datum vydání 30. 11. 2014</p> <p>„Vyžádaná výměna lůžkovin jednotlivě (povlak na polštář, povlak na peřinu, prostěradlo). Mimo stanovený termín uvedený v provozním řádu“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané označení osobního prádla uživatele při přijetí a v periodě kratší 3 měsíců“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané servírování stravy na poschodí (na pokoji, na přání uživatele)“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané vaření vlastní kávy nebo čaje s donáškou uživatelům“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádané vyklizení pokoje personálem při ukončení pobytu – bez nábytku“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod uživatele (lékař, úřad, pošta, nákup, apod.)“, datum vydání listopad 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod ošetřujícího personálu při převozu sanitkou“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný doprovod personálem přímé péče k optikovi na žádost uživatele, uživatel potřebuje navštívit optika (vyzvednutí a zkouška brýlí)“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Vyžádaný úklid a dezinfekce lednice uživatele“, datum vydání leden 2015</p>		



Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		<p>„Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Zvaní na každodenní dopolední a odpolední aktivitu“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Vyžádané používání vlastních drobných spotřebičů“, datum vydání říjen 2014</p> <p>„Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytnutí vede k rozvoji nebo k udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob“, datum vydání leden 2015</p> <p>„Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností“, datum vydání leden 2015</p>		
2	Ochrana práv	<p>„STANDARD Č. 1 Základní prohlášení organizace“, datum vydání leden 2015</p> <p>„STANDARD Č. 2 – Ochrana práv uživatelů“, datum vydání leden 2015</p> <p>„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2011</p> <p>„ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKŮ DOMOVA PRO SENIORY CENTRIN“, ze dne 1. 10. 2011</p> <p>„POLITIKA SPOLEČNOSTI“, ze dne 26. 7. 2013</p> <p>DOMÁCÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015</p> <p>„NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD“, účinný od 1. 1. 2015</p> <p>„Evidence návštěv na recepci“, předloženo k nahlédnutí</p>		x
3	Jednání se zájemcem	<p>„STANDARD Č. 3 – Metodický pokyn pro jednání se zájemcem o službu“, datum vydání 2014</p> <p>„Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu – sociální šetření“, ze dne 19. 4. 2015</p> <p>„DOMOVNÍ ŘÁD“, ze dne 31. 12. 2014</p>		x
4	Smlouva o poskytování	<p>„STANDARD Č. 4 – Postup pro uzavírání smlouvy o poskytování služby“, datum vydání 2014</p>		x
5	Individuální plánování	<p>„STANDARD Č. 5 – Metodika pro zavádění individuálního plánování služby“, datum vydání 2014 červenec</p> <p>„Dotazník individuálního plánování“, vzor</p> <p>„Smlouva o poskytování sociálních služeb a ubytování“, vzor</p> <p>„KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 15. 4. 2015“.</p>		x
6	Dokumentace	<p>„STANDARD Č. 6 - Metodický pokyn pro vedení dokumentace“, datum vydání říjen 2014</p>		x

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
	poskytování			
7	Stížnosti	„STANDARD Č. 7 – Postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“, datum vydání říjen 2014 „Napište nám to“, bez datace k nahlédnutí „DOMÁCÍ ŘÁD“ ze dne 31. 12. 2014 sešit „STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“, předloženo k nahlédnutí šanon „PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI UŽIVATELŮ“, předloženo k nahlédnutí „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, všech respondentů v rámci kontrolovaného období		x
8	Návaznost na služby a zdroje	„STANDARD Č. 8 – Návaznost poskytované služby na vnější zdroje a jejich využívání“, datum vydání listopad 2014 „Návštěvní řád“, platnost dokumentu 1. 1. 2015 „Časopis Centriňáček“, výtisky červenec 2014 – duben 2015 „Akce týdne“, výtisky 6. 1. – 10. 4. „Sazebník fakultativních a základních služeb“, platnost dokumentu 1. 10. 2014		x
9	Personální a organizační zajištění	„STANDARD Č. 9 – Personální a organizační zajištění služby“, datum vydání leden 2015 „KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 15. 4. 2015“. „ORGANIZAČNÍ STRUKTURA“, bez datace „Přehled zaměstnanců ke dni 17. 4. 2015“ „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“, ze dne 17. 4. 2015 „SEŠIT STÍŽNOSTI RODIN STŘETY ZÁJMŮ“, bez datace		x
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	„STANDARD Č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců“, datum vydání leden 2015		x
11	Místní a časová dostupnost	„STANDARD Č. 11 – Místní a časová dostupnost“, datum vydání únor 2015		x
12	Informovanost	„STANDARD Č. 12 – Informovanost o službě“, datum vydání březen 2015		x

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
	o službě			
13	Prostředí a podmínky	„STANDARD Č. 13 – <i>Prostředí a podmínky pro poskytování služeb</i> “, datum vydání březen 2015 „Záznam o zjištění“, ze dne 17. 4. 2015		x
14	Nouzové a havarijní situace	„STANDARD Č. 14 – <i>Postupy při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací</i> “,		x
15	Zvyšování kvality služby	„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY - Standard č. 15“, ze dne 1. 10. 2015 „Příručka kvality“, k nahlédnutí „Hodnocení krátkodobých a dlouhodobých cílů 2014“, bez datace „Krátkodobé cíle Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem do roku 2014“, bez datace „Krátkodobé cíle Domova se zvláštním režimem do roku 2015“, bez datace „Zpracování průzkumu spokojenosti uživatelů DS Centrin Unhošť“, z října 2014 „Průzkum spokojenosti a přání pro klienta“ – vzor „Dotazník spokojenosti“ – vzor nový „Zápisy ze schůzí rady klientů“, za období leden – březen 2014 „Kniha Stížnosti rodin <i>Střety zájmů</i> “, k nahlédnutí 3 pořadače obsahující zápisy z porad s názvem „Týmy“ (IP Praha, IP Unhošť, SQ Praha, SQ Unhošť), „Úseky“ (Recepce Unhošť, Sociální Unhošť, Pečovatelský Unhošť, Zdravotní Unhošť, Provozní Unhošť Praha, Stravovací Unhošť Praha, Sociální Praha, Zdravotní Praha, Pečovatelský Praha), „Porady“ (porady vedení od 6. 1. 2015 do 31. 3. 2015 – 11 zápisů vždy s prezenční listinou a podpisy zúčastněných osob), předloženo k nahlédnutí informační leták „Poskytovatel sociálních služeb Centrin CZ, s.r.o.“		x

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

<b>Respondent/klient číslo:</b>	<b>Předaná osobní dokumentace</b>
<b>Respondent č. 1</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, 3 x „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 2</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „DOHODA O PŘÍSPĚVKU NA NÁKLADY ZA NADSTANDARDNÍ UBYTOVÁNÍ KLIENTA“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 3</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 4</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 5</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 6</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 7</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „REALIZACE PLÁNU PÉČE ZA BŘEZEN 2015“, „PLÁN PÉČE KLIENTA“, „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 8</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“
<b>Respondent č. 9</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 10</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A UBYTOVÁNÍ“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“, „Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu – sociální šetření“
<b>Respondent č. 11</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „INDIVIDÁLNÍ PLÁN“
<b>Respondent č. 12</b>	„Dodatek ke smlouvě o poskytování sociálních služeb a poskytování pobytových služeb ze dne 16. 5. 2013“, „Dodatek č. 2/2014“, bez datace, „Příloha č. 2 – Výpočet úhrady při nástupu do DS Centrin CZ“, „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“
<b>Náhradník č. 1</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“, „DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB“
<b>Náhradník č. 2</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“
<b>Náhradník č. 3</b>	„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH SLUŽEB“