



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0065 vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

*Mgr. Ľubica Švecová* - vedoucí inspekčního týmu,

*Bc. Jana Kučerová* – členka inspekčního týmu,

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

**u kontrolované osoby: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb,** se sídlem Samota ÚSP 224, Jesenice, 270 33 Jesenice u Rakovníka, IČ 71209867

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

**Místo provedení inspekce:** Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb, Samota ÚSP 224, Jesenice, 270 33 Jesenice u Rakovníka, v sociální službě Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48 ZSS), číslo registrace kontrolované osoby (identifikátor): 6568148

**Kontrolované období:** 1. 1. 2014 - 12. 2. 2016

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

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

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 10. 2. 2016 úkonem: Předložením Pověření č. 2016/0065 kontrolované osobě – statutárním orgánu, panu Ing. P. Sunkovskému a posledním kontrolním úkonem, předcházejícím vyhotovením protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb, bylo posouzení kontrolovanou osobou dodatečně zaslaných záznamů ze sociálního šetření dvou respondentů dne: 7. 3. 2016.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 10. 2. 2016 až 12. 2. 2016.

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

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě  - <b>§ 88 písm. a) ZSS</b> - <b>Kritérium 1a), 15a) SQSS</b>	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. a)</b> Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 5 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě na své webové stránce <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a> a v informačním letáku „Domov Krajánek“.</p> <p>Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, není zpracován v alternativní formě. Ve formátu PDF je k dispozici také na webové stránce poskytovatele.</p> <p>Obsah letáku je strukturován, zaměřen na informace o druhu, místě, okruhu osob, jimž je služba poskytována, o kapacitě zařízení a o způsobu poskytování služby. Obsahuje odkaz na webové stránky <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a>, jeho součástí jsou: Údaj o zřizovateli, adresa zařízení, telefonní spojení, e-mailová adresa.</p> <p>Webová stránka <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a> neumožňuje osobám volbu zvětšení písma, případně zvukovou verzi zveřejněného textu.</p> <p>Je strukturována do jednotlivých odkazů: „Úvodní stránka, Historie, Poskytované služby, Informace pro zájemce, Dokumenty, Přihlášení“ a „Aktuality, Jak jsme žili v roce..., Napsali o nás, Fotogalerie, Dobrovolnictví, Výběrová řízení, Dokončené investiční akce, Sponzoři, Odkazy, Napište nám, Zajímavé odkazy, Externí www stránka...“ a dílčích pododkazů.</p> <p>Obsahuje informaci o zřizovateli (a propojení s jeho webovou stránkou), kontakty na jednotlivé pracovníky středního managementu, stručná oznámení o aktuálním dění v zařízení, fotogalerii, Etický kodex organizace atd.</p> <p>Součástí webové stránky není výroční zpráva,</p>	

ani znění tzv. Veřejného závazku. Dle sdělení zaměstnance č. 5 jej nemá poskytovatel formulován. Snaží se poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby prezentovat převážně v podobném znění.

Dále zaměstnanec č. 5 k prezentaci zařízení uvedl, že je jednou ročně v Domově pořádána tzv. Letní slavnost, s účastí veřejnosti, poskytovatel se účastní také akcí, pořádaných KÚ SK, výročních trhů atd.

Doplňkové údaje o sociální službě uvedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb, v dokumentu Popis realizace, zachycují stav ke dni 6. 5. 2007 – kdy byla kapacita zařízení 65 lůžek, spodní věková hranice cílové skupiny klientů byla stanovena na 26 let, objekt služby měl k dispozici 21 pokojů (2+7+2+7+3) atd. Tyto údaje nejsou v souladu s aktuálním rozhodnutím KÚ SK o změně registrace.

Poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, kterým je sociální služba určena, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby. Popsaný způsob prezentace není zcela přizpůsoben cílové skupině, které je sociální služba určena, nezajišťuje plně srozumitelnost informací o službě domovy pro osoby se zdravotním postižením všem osobám.

#### **1a)**

Poskytovatelem předložený dokument „*Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba*“ obsahuje základní údaje o kontrolované sociální službě. Je v něm definováno poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a vymezeny okruhy osob, kterým je a kterým není sociální služba určena.

Dále jsou v něm vyjmenovány související dokumenty a vnitřní pravidla služby.

Pracovní postupy pro realizaci všech základních činností při poskytování sociální služby dle § 14 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nebyly v průběhu místního šetření poskytovatelem předloženy. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 1c).

Statutární orgán poskytovatele v rozhovoru k oblasti poslání, cílů, zásad a základních informací o Domově uvedl: „*Formulované poslání, cíle a zásady jsou převzaty po mé předchůdkyni. Aktualizaci dokumentů jsem svěřil konkrétním pracovníkům*“ (pozn.: sociální

pracovníci, vrchní sestře). „Přehodnocování souladu poslání, cílů a zásad dosud neproběhlo. Jde nám hlavně o to, aby se tu klienti cítili dobře... Praktické cíle, např. pořízení zvedáku, jsou splněny pořízením. Nevyhodnocujeme.“

Z rozhovoru dále vyplynulo, že se poskytovatel snaží zajistit klientům modernizaci vybavení, příležitosti pro společná setkání s klienty dalších zařízení, spojená s přípravou pohoštění a kulturním programem, což je v souladu s jeho posláním, obsaženým v dokumentu „Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba“:

„Posláním Domova Krajánek je poskytovat takový rozsah služeb, aby se život uživatelů co nejvíce přizpůsoboval podmínkám běžného života. Hlavním důraz je kladen na podporu soběstačnosti uživatelů a na zajištění podmínek pro důstojný život.“

V obdobném znění je poslání zveřejněno rovněž na webové stránce poskytovatele.

Cíle Domova Krajánek, obsažené na webové stránce poskytovatele ve znění:

- „Poskytnutí uživatelům ubytování a stravy, podle svých možností a potřeb.
- Zajištění uživatelům potřebnou ošetrovatelskou a zdravotní péčí, podle svého zdravotního stavu.
- Posilování schopnosti co nejdéle trvající sebezpěče.
- Podpora samostatného rozhodování o svém životě.
- Podpora a udržení vztahu s okolní společností.
- Všestranná spokojenost.“

jsou obdobně definovány v dokumentu „Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba“. V žádném předloženém dokumentu, ani dostupném informačním zdroji, nejsou poskytovatelem stanoveny postupné kroky – činnosti směřující k naplňování cílů. Formulace cílů, mají charakter obecných zásad práce poskytovatele bez definování ukazatelů, vedoucích k hodnocení míry jejich plnění.

K oblasti hodnocení cílů poskytované sociální služby, zaměstnanci č. 1, 5 a 8 v rozhovoru shodně uvedli, že poskytovatel nemá nastaven systém kontrol a přehodnocování souladu způsobu poskytování služby, jejího poslání a cílů s cíli klientů.

Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 15a).

Zásady poskytování služby, definované poskytovatelem v dokumentu „Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba“, a zveřejněné ve zveřejněné formě na webové stránce poskytovatele: [www.domovjesenice.cz](http://www.domovjesenice.cz), se odrážejí také v dalších dokumentech sociální služby, jako jsou např. „Etický kodex (pobytová služba)“ a „Domácí řád (pobytová služba)“, jsou formulovány v souladu s § 2 ZSS:

- „...v centru zájmu poskytovatele je vždy uživatel
- jsou dodržována práva uživatelů služeb, uživatelé jsou v rovnocenném postavení s poskytovateli
- služby se přizpůsobují měnícím se potřebám uživatelů, nikoliv potřebám zaměstnanců Domova Krajánek
- základem plánování služby jsou individuální přání uživatele, individuální plán je součástí uživatelské dokumentace
- zařízení vytváří podmínky k tomu, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního rozhodnutí, což znamená, že je respektován názor uživatele, uživatel je náležitě oslovován, ostatními přijímán a není zneužíván k neatraktivním pracím
- Domov Krajánek vytváří vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením
- Domov Krajánek vytváří podmínky k tomu, aby uživatelé žili smysluplným životem, uživatelé jsou představováni v situacích, kdy vytvářejí něco smysluplného a tvůrčího
- zaměstnanci Domova Krajánek jsou příkladem pro společnost v prezentaci zařízení“.

Pozorováním, rozhovory s respondenty a se zaměstnanci, bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje, a to zejména v oblasti důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, či v oblasti individuálního plánování. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci např. u kritérií 1d), 1c), 2a), 2b), 5b), 5c), 13a).

Absence pracovních postupů pro realizaci základních činností při poskytování sociální služby nepřispívá k zajištění poskytování jednotlivých činností klientům

ve stejném rozsahu, chybí tak rovněž podklad pro ověření správnosti prováděných činností.

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

Např. zaměstnanci č. 1 – 4 a 6, 7 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: *„Respekt k přání klienta a podporu uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám.“* Zároveň však zaměstnanci poskytovatele užívají terminologii – *„krmení, přebalování, ležáci“*, což je v rozporu se stanovenými zásadami kontrolované služby.

Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, tak jak jsou obsaženy v jednotlivých dokumentech a na webové stránce, jsou definovány v souladu s druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

Ve vnitřních dokumentech služby a ve veřejně dostupných informačních zdrojích není cílová skupina definována jednotně. V některých dokumentech není definována plně v souladu s posledním platným *„Rozhodnutím KÚ SK“*, ve kterém je tato vymezena jako *„osoby s mentálním postižením“* se spodní věkovou hranicí 27 let. Takto je vymezena v rovněž dokumentech *„Etický kodex (pobytová služba)“*, *„Domácí řád (pobytová služba)“* a na webové stránce poskytovatele. Oproti tomu dokument *„Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba“* a Popis realizace v doplňkových údajích o sociální službě v Registru poskytovatelů sociálních služeb k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí:

*„Cílovou skupinou jsou klienti od věku 26 let, kteří pro své zdravotní postižení, věk, ztrátu soběstačnosti i ohrožení svých práv nejsou schopni zajistit, nebo jiným způsobem zabezpečit své životní potřeby.“* Na toto vymezení navazuje výčet okruhu osob, kterým služba určena není: *„Sociální služby Domova Krajánek nejsou určeny osobám se závažným psychiatrickým onemocněním, dále klientům, kteří vyžadují náročnou*

*zdravotnickou péčí a osobám závislým na alkoholu a jiných omamných látkách.“*

Ve svém souhrnu je dané vymezení okruhu osob v souladu se ZSS.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru k jednomu z respondentů uvedl: „...*je čistá schizofrenička. Víme, že k nám nepatří. Zkoušeli jsme jednat s příbuzným. Návrat do ... (rodné obce) není možný. Zkoušeli jsme jí nabídnout místo v pečovatelském domě. Tuto možnost odmítá, chce jen do ... (rodné obce). Opatrovník nám s tím pomáhá.“* Osobní dokumentace respondenta, přístupná pracovníkům v sociálních službách, obsahovala znalecký posudek, potvrzující sdělení zaměstnance č. 1 o zdravotním stavu daného respondenta.

### **15a)**

Poskytovatelem předložený dokument „*Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb – pobytová služba*“, vymezuje obecně některé pojmy kontrolního systému a tři možné varianty zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál přímo nespecifikuje jednotlivé hodnotící aktivity poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění. Nemá stanoveny termíny plnění případných jednotlivých hodnotících aktivit, stejně tak nestanovuje konkrétní osoby odpovědné za jejich realizaci. Dokument nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby.

Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním, cíli a zásadami poskytované služby není z dokumentu „*Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb – pobytová služba*“ patrné.

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

Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl, že poskytovatel nemá zpracován a v praxi nevyužívá formulář dotazníku, zjišťujícího spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby. Na přání a spokojenost se zaměstnanci dotazují průběžně klientů a jejich rodinných příslušníků, což v rozhovoru potvrdili např. zaměstnanci č. 1 - 4.

Písemné záznamy o případných návrzích a připomínkách jsou poskytovatelem částečně vedeny

	<p>v knize „Zápis ze setkání s uživateli ve středu od 12:00 hodin“.</p> <p>Dobrou praxí poskytovatele je možnost klientů vyjádřit přání a preference v oblasti stravování, a to i u klientů imobilních, kteří se nemohou zúčastnit společných setkání tzv. stravovací komise.</p> <p>Předložené zápisy z porad ze dne 18. 2. 2014, 17. 6. 2014, 16. 10. 2014, 25. 3. 2015, 24. 11. 2015 neobsahují výstupy směřující ke zvyšování kvality sociální služby, převažují v nich záznamy o řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd.</p> <p>V dokumentu „Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb – pobytová služba“ není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob přehodnocování kvality práce zaměstnanců ze strany nadřízeného, či interval kontrol podřízených.</p> <p>K otázce systému kontrol zaměstnanec č. 8 uvedl: „Plán kontroly a vyhodnocování způsobu efektivitu poskytování služby nemáme.“... dále v rozhovoru upřesnil: „Kontroluji namátkově, i v noci – jedná se o kontrolu kvality práce, klidu na oddělení.“</p> <p>Součástí „Zprávy o činnosti a rozbor hospodaření za rok 2014“ je celkové zhodnocení aktivit poskytovatele, a to např. v oblastech zajištění zdravotní péče, vzdělávání pracovníků, společensko-kulturních aktivit či hospodaření. Samostatnou kapitolu tvoří zhodnocení rozvoje zařízení a plány pro následující období.</p> <p>V citovaném dokumentu není přímo obsaženo, zda a jak dochází k průběžné kontrole a vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli, zásadami a osobními cíli jednotlivých klientů.</p> <p>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a hodnocení sociální služby domovy pro osoby se zdravotním postižením.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10  Rozhovory s respondenty č. 1 - 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty:  „Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012  „Etický kodex (pobytová služba)“, platný od 1. 1. 2013  „Domácí řád (pobytová služba)“, platný od 1. 2. 2016  „Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012</p>	



	<p>„Zpráva o činnosti a rozbor hospodaření za rok 2014“, ze dne 12. 2. 2015          Informační leták „Domov Krajánek“          „Rozhodnutí KÚ SK“, ze dne 16. 10. 2012          Sešit „Klienti stravovací komise“ (2016), předložen k nahlédnutí          Kniha „Zápis ze setkání s uživateli ve středu od 12:00 hodin“, zápisy 9. 1. 2013 – 20. 1. 2016, předložena k nahlédnutí</p> <p>Pozorování          Registru poskytovatelů sociálních služeb, včetně dokumentu Popis realizace          Obsah webové stránky: <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. a):</p> <p>Způsob zveřejňování informací o kontrolované sociální službě není pro všechny osoby, kterým je služba poskytována, zpracován srozumitelnou formou.</p>	<p>Splněné:          ---</p> <p>Nesplněné:          § 88 písm. a)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).</p> <p>Poskytovatelem nejsou stanoveny postupné kroky – činnosti směřující k naplňování cílů. Formulace cílů mají charakter obecných zásad práce poskytovatele bez definování ukazatelů, vedoucích k hodnocení míry jejich plnění.</p> <p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech (např. v oblasti vytváření podmínek, umožňujících uživatelům služby naplňovat jejich práva či důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením). Podrobněji popsáno a hodnoceno v rámci Kontrolního zjištění č. 3.</p> <p>Ve vnitřních dokumentech služby a ve veřejně dostupných informačních zdrojích není okruh osob, kterým je služba určena, definován jednotně. V některých dokumentech není definován plně v souladu s posledním platným „Rozhodnutím KÚ SK“.</p> <p>Ze strany poskytovatele nedochází k průběžnému hodnocení souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 1 bod          15a) 0 bodů</p>

	jednotlivých osob.	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě způsobem srozumitelným pro všechny osoby.	Lhůta pro splnění opatření: 30. 6. 2016
	Definovat cíle sociální služby tak, aby bylo možné realizovat jejich vyhodnocení. Stanovit postupné kroky – činnosti směřující k naplňování cílů.	30. 6. 2016
	Definovat jednotně okruh osob, kterým je služba určena, plně v souladu s posledním platným „Rozhodnutím KÚ SK“.	30. 6. 2016
	Průběžně hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.	30. 6. 2016

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. b) ZSS</li> <li>- Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. b)</b></p> <p>Poskytovatel informuje zájemce o sociální službu na webové stránce <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a>. Informace jsou obsaženy v záložkách:</p> <p>„Poskytované služby“, kde je uveden čas poskytování služby, druhy pokojů, kapacita zařízení. Dále je zde výčet základních činností poskytované sociální služby domovy pro osoby se zdravotním postižením, doplněný o ošetrovatelskou a lékařskou péči. Další částí je „Ceník služeb“ platný od 1. 2. 2016. Jsou zde uvedeny ceny v denních sazbách za ubytování dle typu pokoje (jednolůžkový, dvoulůžkový a tří a vícelůžkový pokoj) a stravu (dle druhu – strava racionální, šetřící a diabetická). Úhrada za „Úkony péče“ je definována: „Úkony péče uživatel hradí z příspěvku na péči, v případě nepřítomnosti uživatele se vrací poměrná část podle počtu nepřítomných dnů“.</p> <p>Jako fakultativní služby je nabízeno: „...poskytnutí osobního počítače s připojením na internet 20,- Kč – za hodinu, poskytnutí ledničky s mrazničkou pouze pro vlastní potřebu 50,- Kč – měsíčně, poskytnutí mikrovlnné trouby s mrazničkou pouze pro vlastní potřebu 50,- Kč – měsíčně, doprava dle požadavku klienta 5 Kč za každý ujetý km“.</p> <p>Dále je uvedena informace, že pedikúra, kadeřník, kosmetička, masáže jsou hrazeny dle fakturace dodavatele a telefonní hovory konkrétní částkou dle výpisu hovorů.</p> <p>Další část nazvaná „Podrobné informace o službě“ obsahuje popisy činností „Ubytování, Stravování, Pomoc při osobní hygieně a zvládání péče o vlastní osobu, Ošetrovatelská a zdravotní péče, Aktivizační činnosti, Praní a opravy prádla, Zařazování uživatelů do běžné společnosti.“</p> <p>V záložce „Informace pro zájemce“ je stanoven postup v případě zájmu o sociální službu – „1. kontaktujte sociální pracovníci osobně, písemně nebo telefonicky“ ... „2. Písemnou formou podejte Žádost o poskytnutí sociální služby ... Žádost zašlete elektronicky nebo poštou na výše uvedené adresy.“ Uvedena je pouze adresa poštovní, e-mail není uveden. Dále je popsán postup po přijetí žádosti, a to zařazení do Pořadníku uchazečů o sociální službu, písemné vyrozumění, pokud zájemce nesplňuje podmínku cílové skupiny, uzavření smlouvy.</p> <p>Na webové stránce jsou dispozici „Dokumenty</p>	

ke stažení“: „Leták“, „ŽÁDOST O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“ vč. „Vyjádření ošetřujícího lékaře“, „Seznam doporučených věcí do domova“ (ženy, muži).

Dále jsou informace o službě zveřejněny v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zaměstnanec č. 1, pověřený jednáním se zájemci, v rozhovoru uvedl: „Po přijetí žádosti, do 8 dnů písemně odpovím. Jednání probíhá po uvolnění místa. Někdy zájemce, než podá žádost, přijde na návštěvu s opatrovníkem. Informuji je, co poskytujeme, jaká tu jsou pravidla. Na sociální šetření vždy jezdíme domů, nebo klient přijede s opatrovníkem do domova. Na jednání si s sebou beru notebook, ukazuju fotografie, o čem je služba, co můžeme poskytnout a ptáme se, co očekává, jak si představuje službu. Spolupracujeme s psychiatrickou nemocnicí (dále jen „PN“) v Dobřanech. Když se uvolní místo, obvolám žádosti, a když nemají zájem o využití služby, tak kontaktuji PN Dobřany. Když jsme neměli žádost a měli volné místo, podala sociální pracovnice v nemocnici pacientovi, který je vhodný, patří do naší cílové skupiny, informaci, že je možnost jít jinam, do domova Krajánek. Domluví se schůzka, kdy se na klienta pojedeme podívat s vrchní sestrou, klientovi se představíme a mluvíme s ním. Opatrovník je informován, při horší komunikaci mluvíme i s pracovnicemi PN Dobřany. Jednání se účastní klient, opatrovník, soc. pracovník, příp. sociální pracovník nemocnice. V případě, že je opatrovníkem někdo z rodiny, je u jednání. Pokud je opatrovníkem město, opatrovník se účastní jednání nebo jednáme s klientem, a když má zájem, je domluvena schůzka s opatrovníkem. Od roku 2013 píšu Záznamy ze sociálního šetření, jsou u mě ve složce.“ Zaměstnanec předložil složku („Záznamy ze sociálního šetření“, která obsahovala 13 záznamů s datacemi od 20. 10. 2012). Dále zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že jedná sociální pracovnice, vrchní sestra, ředitel. Při jednání je přítomen zájemce, zákonný zástupce a může být i rodinný příslušník. Jednání obvykle proběhne jednou. Zaměstnanec č. 1 uvedl, že letáky domova jsou k dispozici na MÚ Jesenice a na slavnostech pořádaných v zařízení, případně na dalších akcích.

Poskytovatel prokázal, že informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb,

o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

### 3a)

Poskytovatel přeložil dokument „Standard č. 3: *Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba*“, který obsahuje obecné informace o jednání se zájemcem o službu. Některé části nejsou formulovány dostatečně návodně a srozumitelně. Např. „*Sociální pracovnice Domova zjistí, co zájemce od služby očekává a o všech povinnostech, které pro něj ze smlouvy o poskytování služby vyplývají*“... „*Poskytovatel jedná se zájemcem o službu, event. jeho zákonným zástupcem. Samozřejmě se jedná i se samotným uživatelem.*“

V dokumentu je stanoven postup jednání se zájemcem, a to nabídka a informace o službě, zjišťování potřeb, očekávání a přání zájemce, dohoda jaké služby budou poskytovány.

Dále předložil dokument „*Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba*“. Dokument obsahuje části: „1. *Podávání informací o sociální službě*, 2. *Jednání se zájemcem o službu – popisuje jednotlivé fáze jednání se zájemcem o službu; způsob vedení seznamu zájemců o službu*, 3. *Postup při odmítnutí zájemců o službu*, 4. *Postup jednání se zájemcem o službu před a po přijetí do Domova*, 5. *Ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele.*“

V části „1. *Podávání informací o službě*“ je uvedeno, kde je možné získat informace o službě poskytované v Domově Krajánek, a to webová stránka domova [www.domovjesenice](http://www.domovjesenice.cz), webová stránka zřizovatele [www.stredocech.cz](http://www.stredocech.cz), odbor sociálních věcí městského úřadu Rakovník, v informačním letáku. Dále jsou zde uvedeny možnosti předání informací osobně po domluvení schůzky, telefonicky, e-mailem s uvedením kontaktů.

Je zde výčet informací, které jsou „*považovány za potřebné*“ sdělit.

V části „2. *Jednání se zájemcem o službu*“ jsou definovány pojmy zájemce o službu a uživatel nebo klient. Dále jsou stanoveni účastníci jednání, a to zaměstnanec Domova Krajánek, „*dle přání klienta i jiná osoba – zákonný zástupce. Rodinný příslušník, kterému uchazeč o službu důvěřuje. Pokud má zájemce zájem o informace ohledně poskytování služeb zdravotní péče, vstupují do jednání další zaměstnanci zařízení, kteří mají zdravotnické*

vzdělání.“

Místem jednání je, dle dokumentu, kancelář ředitele, případně pokud si to klient přeje pak nemocnice, léčebna nebo domov uchazeče.

Fáze jednání se zájemcem o službu jsou popsány:

1. zajištění klidného prostředí, 2. souhlas uchazeče s účastí dalších osob – např. zákonného zástupce nebo rodinného příslušníka, 3. Zjištění očekávání uchazeče, jeho přání a potřeby, kam má služba směřovat a proč si vybral tuto službu. Dále je stanoveno, že uchazeč je seznámen s vnitřními pravidly, úhradami, s možnostmi ubytování a rozsahem poskytovaných služeb, s personálním a technickým vybavením a časovým horizontem nástupu do Domova Krajánek. V případě zájmu je zajištěna prohlídka zařízení.

Dále je v dokumentu popsáno „zařazení do seznamu čekatelů o službu sociální péče“. Je zde uvedeno: „Aby se uchazeč mohl stát čekatelem na službu, musí splňovat tyto podmínky: 1. uchazeč osvědčí svůj zdravotní stav, 2. má zájem o takové služby, které Domov Krajánek nabízí, 3. Domov Krajánek má pro uchazeče vhodné volné místo...“ Není zřejmé, jak tzv. „uchazeč“ může splnit 3. podmínku.

V části „3. Postup při odmítnutí zájemce o službu – kritéria přijetí“ je uvedeno: „Do seznamu čekatelů o službu v Domově Krajánek mohou být zařazeny osoby, které jsou starší 26 let, muži i ženy, s mentálním nebo kombinovaným postižením... Uchazeči nejsou přijímáni podle pořadí došlých žádostí, ale podle toho jaké místo bylo uvolněno a kdo je na toto místo nejvhodnějším kandidátem (muž – žena, stupeň mobility atd.) Dalším kritériem je stupeň naléhavosti přijetí u klientů, kteří službu sociální péče potřebují nejvíce.“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „Při uvolnění místa oslovím opatrovníka zájemce s nejstarší žádostí (vycházím z toho, jestli je místo volné na mužském nebo ženském pokoji).“ Tento postup není zcela v souladu s přeloženými pravidly. Pravidla neobsahují jakým způsobem je stanoven „stupeň naléhavosti přijetí“.

Mimo citovanou oblast zaměstnanci č. 1 a č. 8 popsali proces jednání se zájemcem o sociální službu v souladu se zpracovanými vnitřními pravidly.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „Cílová skupina je vymezena věkem a zdravotním stavem. Lékařskou

*zprávou předám vrchní sestře, aby vyhodnotila zdravotní stav, a ta konzultuje s lékařem.“*

V dokumentu „*Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba*“ je uvedeno: „*Uchazeč je podrobně poučen, jak žádost vyplnit a kam ji poslat k evidenci.*“

Předložená osobní dokumentace respondenta č. 3 neobsahuje žádost. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Oslovila nás sociální pracovnice z Dobřan, jeli jsme tam na jednání.*“ Poskytovatel nepostupuje v souladu s pravidly.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.

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

Dále pravidla neobsahují, jakým způsobem budou informace zjištěné od zájemce zaznamenány a jak s nimi bude dále pracováno. Neobsahují možnost rozložení jednání do více schůzek.

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

### **3b)**

Poskytovatel předložil dokument „*Jednání se zájemcem o sociální službu – pobytová služba*“, ve kterém je uvedeno: „*Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu a sociální a zdravotní diagnózu a z ní plynoucí možná omezení.*“

V poskytovatelem předložené osobní dokumentaci respondentů, přijatých v kontrolním období, měl respondent č. 1 založenu „**ŽÁDOST O SOCIÁLNÍ SLUŽBU**“, jejíž část „**6. OSOBNÍ CÍL / SPLNITELNÝ BĚHEM POBYTU V DOMOVĚ KRAJÁNEK**“ není vyplněna. Respondent č. 3 v osobní dokumentaci

žádost založenu neměl.

Poskytovatel předložil záznamy ze sociálního šetření respondentů č. 1 a 3, kteří byli přijati v kontrolním období. V záznamech je uvedeno, co zájemce očekává od sociální služby. Dále obsahují výčet činností, ve kterých potřebuje zájemce podporu, jeho zvyky.

Poskytovatelem předložená smlouva respondenta č. 3, uzavřená v kontrolním období, má ve výčtu základních činností doplněno „ano“, „ne“ nebo „částečně“ na základě potřeby podpory klienta v dané oblasti.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Jedná sociální pracovnice, vrchní sestra, ředitel. Při jednání je zájemce, zákonný zástupce. Může být i rodinný příslušník... Zájemci sdělím, co můžeme poskytnout a ptáme se, co očekává, jak si představuje službu.*“

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: „*Ptáme se na představy, proč by chtěl jít k nám, sledujeme chování. Já hodnotím, zda jsme schopni se o něj postarat s ohledem na zdravotní stav.*“

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl, že se byl v domově podívat. Dále uvedl: „*Mám tady hodnou sestřičku a ta mi pomáhá s prádlem. Pomoc nepotřebuju. Pomáhají mi při oblékání, obouvání, mytí hlavy, umyjou zepředu a zezadu. Já se vykoupu a oni mě celou utřou... Na nákupy chodím se sestrou.*“

Respondent č. 6 v rozhovoru uvedl, že byl informován, co může, nemůže, co se smí či nesmí, ptali se jej, co by si přál, co bude potřebovat. Ukázali mu službu, hlavně kde co je.

V osobní dokumentaci respondentů č. 1 - 6 je založen formulář „*Co zvládám sám/sama, jakou potřebuji pomoc*“, ze kterého je patrné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby zájemců. Tento formulář reaguje na potřeby klienta v jednotlivých oblastech péče o svoji osobu, podpory v dalších oblastech.

Z výše uvedených dokumentů a z rozhovoru se zaměstnancem č. 1 vyplynulo, že poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

#### **4b)**

Poskytovatelem předložený dokument „*Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba*“ v části „*Fáze jednání se zájemcem*“ uvádí, že v průběhu předávání



informací se musí zaměstnanec předávající informace přizpůsobit dorozumívacím možnostem zájemce, musí se ujistit, že mu uchazeč dobře porozuměl. Dále je v pravidlech uvedeno: „*Je-li to potřeba, musí si opatřit tlumočníka (zaměstnanec).*“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Materiály v alternativní formě k jednání a uzavírání smlouvy nejsou, můžu formuláře vytisknout větším písmem. Při jednání používám vhodné komunikační techniky, ne speciální výrazy, tak aby zájemce pochopil. Mluvím pomalu. Byli jsme proškoleni v komunikačních dovednostech. Komunikační tabulky se nám neosvědčily. Jestli zájemce porozuměl, ověřuji otázkami, vždy se po nějaké části ptám, jestli rozumí. Tlumočnick vyžití nebyl.*“ Dále zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Smlouvu projednáváme v přítomnosti opatrovníka. Někdy si ji opatrovník vezme před podpisem, aby ji mohl zkontrolovat s právníkem. Je možnost si vzít návrh smlouvy domů a domluvit se na další termín... Smlouva je podepisována v den nástupu. Podpisuje ji klient nebo opatrovník, za domov ředitel.*“

Poskytovatel nedoložil, že při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

V předloženém vzoru dokumentu „**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**“ je v článku „**11 Vrácení úhrady za pobyt mimo Domov**“ uvedeno: „*V době nepřítomnosti Osoby v Domově z důvodu hospitalizace, návštěvy rodiny nebo z jiného důvodu hradí Osoba částku 100% ceny za ubytování a 80% za základní služby. Vratka na účet Osoby je 100% nákladů na stravování a 20% nákladů na základní služby.*“ Toto ustanovení není v souladu s praxí.

Zaměstnanec č. 1, pověřený jednáním se zájemci, v rozhovoru uvedl, že klientům jsou za dobu nepřítomnosti vráceny náklady na potraviny a poměrem dle počtu dnů, kdy klient nevyužíval službu, příspěvek na péči.

Ve vyúčtováních respondenta č. 1 a klientů č. 1 a 2 bylo ověřeno, že v praxi je využíván postup popsáný zaměstnancem, nikoli ustanovení uvedené ve smlouvě.

V přeložených smlouvách respondentů č. 1 – 6 je výše úhrady stanovena za den, není zde uvedena měsíční částka. Tento způsob stanovení úhrady ve smlouvě není pro uživatele srozumitelný, z důvodu,

	<p>že neznají konkrétní výši úhrady za jednotlivé kalendářní měsíce využívání sociální služby. Respondent č. 2 má sníženou úhradu. V jeho smlouvě není uvedena konkrétní částka, která mu bude účtována na základě doložené výše příjmů. Z výše popsaného důvodu není tato oblast dostatečně srozumitelná pro osoby z cílové skupiny.</p> <p>Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl: „Smlouvu jsem podepisovala, nevím, co v ní je, já to nečtu. Číst umím. Nikdo mi neřekl, co tam je.“ Referující pracovník sdělil: „O úhradách paní představu nemá.“</p> <p>Respondenti č. 2 a 6 nevěděli, zda podepisovali smlouvu o poskytování sociální služby, ani kolik za službu platí.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 8  Rozhovory s respondenty č. 2, 3 a 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty:  „Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012  „Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012  Vzor „SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace  Vzor „ŽÁDOST O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“, bez datace  Formulář „Vyjádření ošetřujícího lékaře“, bez datace  Složka „Záznamy ze sociálního šetření“  Výtisk vyúčtování šesti respondentů za měsíce listopad 2015, prosinec 2015, leden 2016  „Přehled předpisů“ - vyúčtování klienta č. 1 za rok 2015  „Oznámení nepřítomnosti“ klienta č. 1 v měsíci prosinec 2015  „Přehled předpisů“ - vyúčtování klienta č. 2 za rok 2015  „Oznámení nepřítomnosti“ klienta č. 2 v měsíci prosinec 2015  „Přehled předpisů, plateb a přeplatků/ vratek za měsíc 12/2015“</p> <p><a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a>.  Informační leták  Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. b).	Splněné: § 88 písm. b)  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium standardů kvality sociálních služeb: 3b).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 4b).</p> <p>3a) Poskytovatelem předložená pravidla neobsahují ustanovení, že ve fázi jednání se zájemcem o poskytování sociální služby poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situace zájemce, tj. důvod, proč má být sociální služba poskytována, v jaké nepříznivé sociální situaci se zájemce nachází a jak může sociální služba pomoci při řešení této situace. Dále pravidla neobsahují, jakým způsobem budou informace zjištěné od zájemce zaznamenány a jak s nimi bude dále pracováno. Neobsahují možnost jednání rozložení do více schůzek. Předložená pravidla nedefinují, jak má pracovník postupovat v případě smyslového omezení zájemce nebo zájemce, který je omezen např. ve verbální komunikaci. Není stanoveno, jak bude probíhat jednání se zájemcem, který má dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, schváleného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).</p> <p>Poskytovatel nepostupuje zcela v souladu s pravidly.</p> <p>4b) Smluvní ujednání o úhradě za poskytované sociální služby není pro cílovou skupinu poskytovatele dostatečně srozumitelné. Smlouva neuvádí částku hrazenou za jednotlivé kalendářní měsíce. U klientů, kteří na základě doložené výše příjmů mají nárok na snížení úhrady, není tato částka konkrétně stanovena</p> <p>Ujednání ve smlouvách o vrácení úhrady za pobyt mimo domov neodpovídá v praxi používanému postupu.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 1 bod 3b) 3 body 4b) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Doplnit vnitřní pravidla, podle kterých poskytovatel informuje zájemce o sociální službu srozumitelným	Lhůta pro splnění opatření:

	způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby v návaznosti na zjištěné nedostatky.	30. 5. 2016
	Postupovat v praxi podle doplněných pravidel.	30. 5. 2016
	Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy, a to včetně oblasti úhrad za poskytovanou službu. Uvádět konkrétní částku, která bude účtována.	29. 4. 2016
	Ujednání ve smlouvách o vrácení úhrady za pobyt mimo domov upravit dle platného ceníku a v praxi používaného postupu.	29. 4. 2016

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c)</b>          Poskytovatel vždy nevytváří při poskytování sociální služby podmínky umožňující klientům služby naplňovat jejich lidská a občanská práva, a zamezující střetům jeho zájmů se zájmy klientů služby.</p> <p>V praxi poskytovatele byly v oblasti ochrany práv zjištěny nedostatky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prostudováním dokumentace respondentů bylo zjištěno, že poskytovatel shromažďuje osobní údaje, které nezbytně nepotřebuje ve fázi jednání se zájemcem (např. v „Žádosti o sociální službu“ je zjišťováno u které zdravotní pojišťovny je žadatel zaregistrován, druh důchodu žadatele, výše jeho PnP, další pravidelně se opakující příjmy, případně rodinný stav).</li> <li>- Součástí osobní složky respondenta č. 2 bylo „Vyjádření lékaře“ o jeho zdravotním stavu, u respondenta č. 5 osobní složka obsahovala „Znalecký posudek o duševním stavu“.</li> <li>- Při prohlídce zařízení bylo pozorováním zjištěno, že zaměstnanci služby nemají volně k dispozici paravány. Mobilní zástěna byla umístěna pod schody, nebyla připravena k použití. Konstrukce byla bez výplně, přes ni byl přehozen igelit. Před ní stálo několik vozíků.</li> <li>- K zajištění soukromí a intimity při hygieně imobilních klientů na vícelůžkových a průchozích pokojích nejsou vhodné podmínky. Pracovníci přímé péče v rozhovorech nepopsali shodně postup při hygieně na vícelůžkových pokojích: Zaměstnanec č. 2 sdělil, že používají závěsy u postelí: „<i>Ne všude plenta je, snažíme se zajistit soukromí, co se jen dá.</i>“ (Pozn.: Závěsy na „oddělení A“ byly pouze ve druhém čtyřlůžkovém pokoji, v průchozím nebyly.) Zaměstnanec č. 9 uvedl, že používá mobilní zástěnu: „<i>Zástěnu si přivezu, o závěsech nevím, nevybavuji si.</i>“</li> <li>- Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele č. 1 a 5 a z předložené dokumentace respondentů bylo zjištěno, že při zahájení využívání služby klienti plošně předávají své doklady do úschovy poskytovateli. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru</li> </ul>	

uvedl: „*Občanské průkazy, cestovní pasy jsou u pana ředitele, doklady u sebe má pouze klientka XY, kartičky pojišťovny mají všichni klienti na sesterně.*“ Tuto skutečnost potvrdil v rozhovoru rovněž zaměstnanec č. 9.

- Osobní složky respondentů č. 1 – 6 obsahovaly dokumenty, které přímo nesouvisejí s poskytováním kontrolované sociální služby domovy pro osoby se zdravotním postižením, jednalo se např. o písemnosti osobního charakteru, originály rodných listů, originály Osvědčení o státním občanství ČR, vysvědčení, Potvrzení o době vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání, Evidenční list důchodového pojištění, mzdové listy atp. Zároveň byly jednotlivé složky i osobní dokumentace jako celky vedeny nepřehledně a nejednotně.
- Poskytovatelem předložený pořadač „*Žádosti*“ (za období let 2005 - 2016) obsahoval žádosti včetně vyjádření lékaře (lékařské zprávy) a ustanovení opatrovníka.
- Dokumentace jednoho z respondentů obsahovala písemnost bez bližší specifikace, ve které respondent písemně potvrzuje svůj souhlas s převodem 436.912,- Kč bez konkrétního stanovení příjemce. Na dotaz inspekčního týmu bylo zaměstnancem č. 1 sděleno, že daný respondent má v PN vysokou finanční částku. Chtěli ji respondentovi uložit na vkladní knížku. To zatím nelze, protože respondent nemá občanský průkaz. Sociální pracovnice zařizuje klientovi rodný list, aby mohla být podána žádost o vydání občanského průkazu. Jedná se o plně svéprávného klienta.
- V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno, že v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel používá v některých dokumentech služby i v komunikaci o klientech terminologii – „*krmení, přebalování, ležáci*“, která může vyvolávat negativní hodnocení klientů.

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

#### **1b)**

Zásady, směřující k uplatnění vlastní vůle klienta, jsou obsaženy zejména v dokumentech „*Etický kodex (pobytová služba)*“, „*Domácí řád (pobytová*

služba)“ a „Standard č. 2: Ochrana práv uživatele – pobytová služba“.

Pozorování, rozhovory s respondenty a rozhovory se zaměstnanci potvrdily, že poskytovatel převážně vytváří podmínky pro uplatnění vlastní vůle klientů při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Zaměstnanci č. 6 a 7 k oblasti uplatňování vůle u nekomunikujících klientů uvedli: „*Co klient potřebuje, poznáme, když je obcházíme. Ptáme se, u těch, kteří leží, vidíme, kontrolujeme, jestli jsou v suchu atp. Máme postupy na přebalování, krmení... Postupně klienta poznáváme, zjišťujeme, co má rád, řídíme se intuicí.... Změna klíčového pracovníka je možná, ve spolupráci se sociální pracovníci, na podnět klienta i pracovníka... Klienti si můžou stěžovat, poprosit o pomoc, vyjádřit přání.*“

#### **1d)**

Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, jsou poskytovatelem částečně ošetřena v dokumentu „*Etický kodex (pobytová služba)*“, který upravuje obecné etické zásady, pravidla etického chování pracovníků ve vztazích na pracovišti.

K oblasti vzájemného oslovování respondent č. 5 sdělil: „*Všichni mi tu říkají ... (zdrobnělinou křestního jména), moc se mi to nelíbí, ale s tím moc nesvedu.*“ Respondent č. 3 uvedl: „*Říkají mi ... (zdrobnělinou křestního jména) a všichni mi tykají.*“ V individuálním plánu respondenta je zaznamenána dohoda: „*Vykání + křestní jméno*“.

Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru shodně sdělili: „*Klientům vykáme, pan XY si přeje tykání, moc mi to nejde. Za bývalé paní ředitelky se muselo vykat všem. Jsme na to zvyklé, záleží na přání klienta.*“

Zaměstnanec č. 9 uvedl: „*Oslovujeme podle individuálu. Mně klienti říkají ... (zdrobnělinou křestního jména).*“ Zaměstnanec č. 2: „*Oslovujeme klienty podle přání.*“

Místním šetřením bylo zjištěno, že v souvislosti s poskytováním sociální služby zaměstnanci poskytovatele č. 2, 6, 7 a 8 používají terminologii – „*krmení, přebalování, ležák*“, která může přispívat k negativnímu hodnocení klientů.

„*Předsudkům a negativnímu hodnocení předcházíme tím, že dnes už může pracovník doprovázet klienta v civilu, vítám to. Nechodíme v houfech. Nemáme erární oblečení, značení je na místě, které není vidět.*“

Uvedl v rozhovoru k dané oblasti zaměstnanec č. 8.

**2a)**

V dokumentu „*Domácí řád (pobytová služba)*“ jsou poskytovatelem vymezena práva klienta např. v oblasti ubytování, stravování – včetně vymezení doby výdeje stravy a jejího odhlašování v době nepřítomnosti, hygieny, zdravotní péče, pobytu v zařízení i mimo ně. Samostatná část je dále věnována úhradám za poskytované služby, ukládání cenností, stížnostem, povinnostem klientů. Součástí dokumentu je „*Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK, PLATNÝ OD 01.01.2013*“.

Poskytovatel předložil pro oblast ochrany práv uživatelů písemný dokument „*Standard č. 2: Ochrana práv uživatele – pobytová služba*“. Tento dokument, společně s „*Domácím řádem*“, vymezuje pravidla pro poskytování sociální služby klientům v pobytovém zařízení. Zároveň jsou v něm identifikovány možné situace porušení práv klientů a stanovena opatření pro předcházení situacím, které mohou při poskytování sociální služby nastat. V citovaném dokumentu poskytovatel klientům garantuje: „*Právo na soukromí, právo na ochranu osobních údajů, ochranu individuality uživatele, ochranu před zneužíváním a ponižujícím zacházením, ochranu před diskriminací, léčbu se souhlasem, právo na svobodnou volbu povolání, právo na vlastnictví majetku, právo na samostatné rozhodování, právo na respektování soukromého a rodinného života, právo na podání návrhu na revizi právní způsobilosti, právo na osobní svobodu, právo na podávání stížností.*“

Pozorování, rozhovory s respondenty a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily, že poskytovatel vždy podle stanovených vnitřních pravidel postupuje – např. v oblasti oslovování klientů, užívání nevhodné terminologie v hovorů o klientech, zajištění důstojnosti a soukromí při běžných činnostech či hygieně na vícelůžkových, průchozích pokojích. Pracovníci přímé péče v rozhovorech nepopsali shodně postup při hygieně na vícelůžkových pokojích - nepotvrdili jednoznačně používání paravánu, případně závěsů. U některých lůžek imobilních klientů chyběl závěs na kovové konstrukci.

**2b)**

Poskytovatelem předložený interní dokument „*Standard č. 2: Ochrana práv uživatele – pobytová*



*služba*“ obsahuje také pasáž věnovanou oblasti střetu zájmů. Citovaný dokument střet zájmu definuje obecně, přičemž převážná část textu je věnována sankcím, které hrozí zaměstnancům při porušení práv klientů. Příloha citovaného dokumentu, nazvaná „*Pravidla ke standardu č. 2, Ochrana práv uživatelů – pobytová služba*“ obsahuje zejména výčet rizikových situací vztahujících se k možnému porušení práv klientů a příslušných opatření, jedná se např. o neumožnění svobodného pohybu po a mimo zařízení u klientů s těžší formou postižení, neumožnění odmítnutí stravy, vnučování, zesměšňování atd. Vzhledem k tomu, že v dokumentu není poskytovatelem jasně, konkrétně definován oprávněný zájem klienta, ani oprávněný zájem poskytovatele – dva základní pojmy pro vymezení situace možného střetu zájmů, nelze tyto situace považovat za formulované příklady střetu zájmů, ale za situace, kdy by mohlo být porušeno právo klienta např. na volbu, volný pohyb, atd.

K tématu střetu zájmů se vyjádřil pouze zaměstnanec č. 8, který uvedl: „*Poskytovatel není opatrovníkem, mohlo by dojít ke střetu zájmů.*“ Ostatní zaměstnanci poskytovatele pojem střetu zájmů neznali, neuměli uvést příklady situací, ve kterých by k němu v praxi služby mohlo dojít.

### **13a)**

Kontrolovaná sociální služba je poskytována v objektu, ke kterému patří rovněž dílny, prádelna a samostatný domek, ve kterém je zázemí administrativních pracovníků a vedení. K areálu patří zahrada, ve které mají klienti možnost posedět na lavičce, součástí je prostor vyhrazený kuřákům.

Všechny budovy byly během neohlášeného místního šetření shledány v pořádku a čistotě.

V přízemí objektu hlavní budovy je situována jídelna (ve které se dle sdělení zaměstnance č. 8 stravují klienti z „oddělení B a C“), kuchyně, zázemí zdravotnického personálu (ošetřovna), dále společné WC, koupelna a pokoje uživatelů, tzv. „oddělení A“, na kterém jsou ubytováni klienti s nejvyšší nutnou mírou podpory. Tato část patra, stejně jako u patra nad ní, je tvořena dvěma průchozími pokoji, ve kterých nemají klienti dostatečně zajištěno soukromí a intimitu při běžných činnostech, ani při hygieně.

Pohyb mezi patry je osobám se sníženou mobilitou umožněn výtahem, do kterého mohou - s ohledem na jeho velikost - společně maximálně 2 osoby

	<p>s chodítkem, případně 1 osoba na vozíku, v doprovodu maximálně 1 – 2 mobilních osob. Nejedná se o výtah pro přepravu ležících osob, ani o požární výtah.</p> <p>Objekt disponuje dvěma jednolůžkovými pokoji, ostatní jsou vícelůžkové, několik z nich navíc průchozích. Koupelny a toalety jsou společné. Na „odděleních D, E“ se klienti stravují přímo na patře. Mají rovněž možnost využít mikrovlnnou troubu a barel na ohřev vody.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10 Rozhovory s respondenty č. 1 - 6 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty: „Etický kodex (pobytová služba)“, platný od 1. 1. 2013 „Domácí řád (pobytová služba)“, platný od 1. 2. 2016 „Standard č. 2: Ochrana práv uživatele – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012 „Pravidla ke standardu č. 2: Ochrana práv uživatele – pobytová služba“, poslední aktualizace 30. 4. 2012</p> <p>Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby Pozorování Webová stránka poskytovatele: <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. c):</p> <p>Poskytovatel vždy nevytváří při poskytování sociální služby podmínky umožňující klientům služby naplňovat jejich práva, a zamezující střetům jeho zájmů se zájmy klientů služby.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. c)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1b).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1d), 2a), 2b), 13a).</p> <p>1d) Poskytovatel plně neuplatňuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Zaměstnanci poskytovatele běžně používají terminologii – „krmení, přebalování, ležák“, která může přispívat k negativnímu hodnocení uživatelů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 3 body 1d) 2 body 2a) 1 bod 2b) 0 bodů 13a) 1 bod</p>

	<p>2a) Praxe poskytovatele není plně v souladu s jeho pravidly pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv a svobod osob.</p> <p>2b) Poskytovatel nemá písemně zpracovaná pravidla vymezující situace možného střetu jeho zájmů se zájmy klientů služby, včetně pravidel pro jejich řešení. Zaměstnancům se tak střet zájmů nedaří identifikovat, ani uplatňovat pravidla pro jeho řešení.</p> <p>13a) V objektu kontrolované sociální služby nejsou dostatečně zajištěny materiální a technické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby, okruhu osob, kterým je určena a jejich individuálním potřebám.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Vytvářet při poskytování sociální služby podmínky umožňující klientům služby naplňovat jejich práva a zamezující střetům zájmů poskytovatele se zájmy klientů služby.</p> <p>V praxi uplatňovat pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv a svobod osob.</p> <p>Vypracovat a do praxe zavést pravidla vymezující situace možného střetu zájmů poskytovatele se zájmy klientů služby a pravidla pro jejich řešení.</p> <p>Zajistit dostatečné materiální a technické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby, okruhu osob, kterým je určena a jejich individuálním potřebám.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 5. 2016</p> <p>30. 5. 2016</p> <p>1. 8. 2016</p> <p>30. 9. 2016</p>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>§ 88 písm. d) ZSS</b></li> <li>- <b>Kritérium 1c) SQSS</b></li> </ul>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b>  Poskytovatel předložil soubor dokumentů „<i>Standardy kvality sociálních služeb</i>“, zahrnující standardy č. 1 – 15. Dále byla předložena vnitřní pravidla pro zajištění poskytované služby.  Z předložené dokumentace a rozhovorů se zaměstnanci vyplynulo, že má poskytovatel zpracovány postupy pro některé základní činnosti, které poskytuje, a tyto jsou zaměstnanci používány v praxi. Zjištěné nedostatky jsou součástí popisu kritéria 1c), viz níže.  Poskytovatel má zpracována pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, avšak ne ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována. Dle popisu zaměstnanců srozumitelnost poskytovatel zajistí tím, že ústní formou klientovi vysvětluje a podává potřebné informace, vždy se zaměstnanec přizpůsobí schopnostem klienta.</p> <p><b>1c)</b>  Webová stránka poskytovatele <a href="http://www.domovjesenice.cz/">http://www.domovjesenice.cz/</a> uvádí: „<i>Domov Krajánek, p. s. s. má zpracovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhláškou 505/2006 Sb. metodické pokyny a směrnice, které jsou pro všechny pracovníky závazné. Tyto dokumenty jsou průběžně aktualizovány.</i>“  Poskytovatel v Registru poskytovatelů sociálních služeb, v příloze „<i>Popis realizace služby</i>“ inzeruje nabídku základních činností, vymezených § 14 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.:  - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu  - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu  - poskytnutí stravy nebo poskytnutí podmínek pro přípravu stravy  - poskytnutí ubytování  - vzdělávací a aktivizační činnosti  - sociální poradenství  - zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím  - sociálně terapeutické činnosti  - pomoc při uplatňování svých práv a zájmů</p>	

- nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností, vedoucích k sociálnímu začlenění

- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Dále v kapitole „*Sociální poradenství a pomoc při uplatňování práv*“, téhož dokumentu uvádí: „*Klienti, jejich rodinní příslušníci i zájemci o novou službu se mohou vždy obrátit o radu a pomoc na ředitelku domova. Stížnosti a připomínky klientů vyřizuje též ředitelka zařízení nebo její zástupce*“.

Zaměstnanec č. 1 uvedl, že je v zařízení poskytováno sociální poradenství. Sociální poradenství poskytuje sociální pracovnice, pracovní postup pro tuto činnost poskytovatel zpracován nemá, dle sdělení zaměstnance č. 1, jedná sociální pracovník intuitivně, vychází z potřeb jednotlivých klientů a toto poradenství poskytuje individuálně.

Zaměstnanci č. 6 a 7 sdělili, jak poskytují základní činnosti: „*To, co který klient potřebuje, zjistíme pohledem, předáváním informací mezi zaměstnanci, diskuzí s rodinnými příslušníky. Nový pracovník je seznámen se Standardy kvality a s pracovními postupy pro jednotlivé činnosti, tyto máme uložené na sesterně. Pak pracuje pod dozorem zkušenějšího zaměstnance, po době zaškolení již pracuje sám*.“

Zaměstnanec č. 9 sdělil: „*Pracovní postupy máme zpracované, máme vypracované standardy kvality, s těmi jsem byla seznámena při nástupu do práce, ostatní postupy (podávání stravy, koupání, provádění hygieny, a jiné) máme uložené na sesterně a jsou přístupné 24 hodin denně. Když jsem nastoupila, tak mě zaučil služebně starší zaměstnanec tím, že mě seznámil a prakticky provedl všemi činnostmi, které budu vykonávat. Seznámení s pracovními postupy jsem podepsala*.“

Zaměstnanec č. 3 slova zaměstnance č. 9 potvrdil.

Zaměstnanec č. 4 popsal: „*Pod celkovým dohledem jsem pracovala asi jeden měsíc. Byla jsem upozorněna na šanon s dokumenty a probírala to se mnou sociální pracovnice a vrchní sestra. Seznámení s dokumenty jsem podepsala. Základní činnosti jsem se naučila pozorováním, prací ve dvojici, pod zkušeným dohledem. Když se změní dokumenty, dají nám nový dokument, my se seznámíme a podepíšeme seznámení*.“

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že při přijímání do pracovního poměru byl seznámen se všemi pracovními postupy, musel se seznámit i s agendou stížností, práv

a oprávněných zájmů, s individuálním plánováním.  
*„Poté jsem byla ústně prověřena, zda postupy znám, podepsala jsem doklad o seznámení. Na oddělení postupujeme podle postupů, které tam jsou v šanonu na sesterně.“*

Poskytovatel předložil dokumenty Standardy kvality sociálních služeb, se kterými jsou zaměstnanci seznamováni, což potvrdili v rozhovorech. Dále byly předloženy pracovní postupy (uloženy v pořadači na sesterně, dále vedeny elektronicky), které se vztahují k ošetrovatelské a zdravotní části poskytované služby. Předložené ošetrovatelské a zdravotní postupy uvádějí bližší popis a způsob provedení některých činností, dle § 14 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

- ~ Domácí řád, platný od 1. 2. 2016
- ~ Pracovní postup čištění chrupu u imobilních klientů, ze dne 10. 12. 2012
- ~ Pracovní postup podávání stravy klientům, ze dne 1. 12. 2015
- ~ Provozní řád jídelny, platný od 1. 2. 2016
- ~ Pracovní postup vedení záznamu o příjmu tekutin, platný od 30. 12. 2015
- ~ Pracovní postup koupání klientů na koupacím lůžku, ze dne 10. 12. 2012
- ~ Pracovní postup oblékání klienta vyžadující komplexní péči nebo jen částečně spolupracujícího, ze dne 10. 12. 2012
- ~ Pracovní postup pro nakládání s dokumentací a léky po zemřelém klientovi, bez datace
- ~ Pracovní postup převzetí odpovědnosti za klienta zbaveného způsobilosti k právním úkonům, bez datace
- ~ Pracovní postup úprava lůžka, ze dne 10. 12. 2012
- ~ Pracovní postup polohování, bez datace
- ~ Pracovní postup pro překládání klienta do jiného zařízení, bez datace
- ~ Metodika ošetřování ran, bez datace
- ~ Pracovní postup pro příjem nového klienta do domova Krajánek, bez datace
- ~ Druh poskytovaných služeb v domově Krajánek, se sídlem v Jesenici, Samota 224, bez datace
- ~ Harmonogramy práce denní a noční služby – 4 listy, platné od 1. 6. 2015
- ~ ... a další pracovní postupy a manuály pro výkon zdravotnických činností

V diskuzi zaměstnanec č. 1 přiřadil k jednotlivým činnostem zpracované pracovní postupy a uvedl, že pro některé činnosti jsou postupy v současné době připravovány, tyto však v době konání inspekce v místě nejsou dokončené a platné:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,

~ Pracovní postup pro příjem nového klienta do domova Krajánek, bez datace

~ Domácí řád, platný od 1. 2. 2016

2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

~ Pracovní postup úprava lůžka, ze dne 10. 12. 2012

~ Domácí řád, platný od 1. 2. 2016

b) poskytnutí stravy: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

~ Pracovní postup podávání stravy klientům, ze dne 1. 12. 2015

~ Provozní řád jídelny, platný od 1. 2. 2016

~ Pracovní postup vedení záznamu o příjmu tekutin, platný od 30. 12. 2015

~ Domácí řád, platný od 1. 2. 2016

c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,

~ Pracovní postup oblékání klienta vyžadující komplexní péči nebo jen částečně spolupracujícího, ze dne 10. 12. 2012

2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává

3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,

~ Pracovní postup polohování, bez datace

4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,

~ Pracovní postup podávání stravy klientům, ze dne 1. 12. 2015

5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává

	<p>d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pomoc při úkonech osobní hygieny, <ul style="list-style-type: none"> <li>~ Pracovní postup čištění chrupu u imobilních klientů, ze dne 10. 12. 2012</li> <li>~ Pracovní postup koupání klientů na koupacím lůžku, ze dne 10. 12. 2012</li> </ul> </li> <li>2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> <li>3. pomoc při použití WC, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> </ol> <p>e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pracovně výchovná činnost, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> <li>2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> <li>3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> <li>4. volnočasové a zájmové aktivity, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> </ol> <p>f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> <li>2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</li> </ol> <p>g) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává</p>	
--	---	--



h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Dle sdělení zaměstnance č. 1 není, ale v současné době se zpracovává

V průběhu inspekce v místě byly diskutovány následující oblasti, které jsou spojeny s výkonem základních činností při poskytování služeb:

- ~ používání inkontinenčních pomůcek – pracovní postup nepředložen - zaměstnanci č. 3, 4 na dotaz popsali, že inkontinenční pomůcky jsou klientům měněny dle potřeby, je to individuální, pokud některému z klientů nevystačí pomůcky hrazené pojišťovnou, dle preskripce lékaře, jsou vrchní sestrou, ve spolupráci se sociální pracovníci doobjednány a klient si tyto zaplatí.
- ~ Pomoc klientů při péči o druhé klienty: – zaměstnanec č. 8 sdělil, že v organizaci vykonává 5 klientů činnosti na základě pracovní smlouvy (2 klienti myjí nádobí, 1 klient je pomocníkem údržbáře, 2 klienti pracují v prádelně). Další klienti nevykonávají na základě pokynu zaměstnanců žádné činnosti, směřující k základním činnostem při péči o ostatní klienty. Skutečnost, že klienti již v současné době nevykonávají žádné, ani pomocné práce při péči o jiné osoby, potvrdili v rozhovoru i zaměstnanci č. 3 a 4.
- ~ vydávání stravy včetně časového harmonogramu probíhá dle harmonogramu dne, uvedeného v domácím řádu. První den inspekce v místě bylo zjištěno, že v 8,00 hodin jsou klienti po snídani, po snídani byla jídelna uklizena. Zaměstnanec č. 8 sdělil, že klienti mají možnost volby času snídání (na základě stanoveného časového rozpětí), klienti na oddělení D, E mají pro stravování vytvořeny na patře budovy.
- ~ rekreace a další aktivity a akce mimo zařízení – pracovní postup nepředložen - probíhají dle sdělení zaměstnance č. 8 následovně:  
*„Akce se oznámí na schůzi klientů, která je vždy ve středu/ 1x týdně. Seznámíme klienty s financemi, a s dalšími podrobnostmi.*

	<p><i>Na základě požadavků klientů se sestaví seznam klientů, kteří jedou na akci. Seznam je závazný, ale z důvodu nemoci lze přihlášení vypovědět. Jednáme současně i s opatrovníky, je udělen písemný souhlas opatrovníka s přihlášením klienta na akci a s uhrazením poplatku za akci, někdo udělí souhlas ústně.</i></p> <p>Na místě byly předloženy k nahlédnutí dokumenty: „Žádost o uvolnění finančních prostředků na rekreaci v zahraničí“ – 4x a souhlas opatrovníka s pobytem v lázních.</p> <p>Pracovní postupy vykazují tyto nedostatky:          Poskytovatel nepředložil pracovní postupy pro všechny poskytované základní činnosti. Předložené postupy vždy nestanoví minimální standard poskytování jednotlivých činností co do frekvence i časového rozsahu. Poskytovatel nemá zpracovávánu nabídku služeb.          Z formálního hlediska jsou „Standardy kvality sociálních služeb – Standard 1 – 15“ opatřeny informací o jejich účinnosti a kterým pracovníkům jsou určeny. Ze souboru dokumentů – Standardů, je zřejmé, kdo tyto zpracoval, jejich platnost, je uveden podpis ředitele. U dalších předložených dokumentů není vždy uvedena platnost, kdo dokument schválil, podpis ředitele.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9  Dokumenty: „Soubor dokumentů Standardy kvality sociálních služeb“, zahrnující standardy č. 1 – 15. „Domácí řád“, platný od 1. 2. 2016 „Pracovní postup čištění chrupu u imobilních klientů“, ze dne 10. 12. 2012 „Pracovní postup podávání stravy klientům“, ze dne 1. 12. 2015 „Provozní řád jídelny“, platný od 1. 2. 2016 „Pracovní postup vedení záznamu o příjmu tekutin“, platný od 30. 12. 2015 „Pracovní postup koupání klientů na koupacím lůžku“, ze dne 10. 12. 2012 „Pracovní postup oblékání klienta vyžadující komplexní péči nebo jen částečně spolupracujícího“, ze dne 10. 12. 2012 „Pracovní postup pro nakládání s dokumentací a léky po zemřelém klientovi“, bez datace „Pracovní postup převzetí odpovědnosti za klienta	

	<p>zbaveného způsobilosti k právním úkonům“, bez datace  „Pracovní postup úprava lůžka“, ze dne 10. 12. 2012  „Pracovní postup polohování“, bez datace  „Pracovní postup pro překládání klienta do jiného zařízení“, bez datace  „Metodika ošetřování ran“, bez datace  „Pracovní postup pro příjem nového klienta do domova Krajánek“, bez datace  „Druh poskytovaných služeb v domově Krajánek, se sídlem v Jesenici, Samota 224“, bez datace  „Harmonogramy práce denní a noční služby“ – 4 listy, platné od 1. 6. 2015  ... a další pracovní postupy a manuály pro výkon zdravotnických činností</p> <p>Webová stránka: <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a>  Registr poskytovatelů sociálních služeb, příloha Popis realizace služby</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. d).	Splněné: § 88 písm. d) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1c).  Poskytovatel nemá zpracovány pracovní postupy pro všechny poskytované základní činnosti.	Bodové hodnocení kritérií:  1c) 1 bod
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Zpracovat písemně pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle těchto v praxi postupovat.	Lhůta pro splnění opatření:  1. 8. 2016

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností  - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b) SQSS	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. e)</b> V předloženém dokumentu „<i>Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba</i>“ poskytovatel uvádí, že tuto oblast vnímá jako jedno ze základních práv osob. Stížnosti a podněty ke kvalitě chápe jako nástroj ke zvyšování kvality služby. „<i>Metodický pokyn ke standardu č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba</i>“ obsahuje pravidla, na základě kterých probíhá proces podávání, vyřizování a evidence stížností.</p> <p>Zaměstnanci č. 1, 3, 4, 6, 7, 8 v rozhovoru uvedli, že uvedený dokument je s klienty probírán před podpisem smlouvy a dále průběžně při jednáních s klíčovými pracovníky. Probírají ho také v rámci seznamování se službou společně se sociální pracovníci. Zaměstnanci dodali, že informace o stížnostní agendě předávají klientům především ústně, průběžně v rámci poskytování služby. Snaží se postupovat preventivně a v rámci každodenní komunikace průběžně řeší nejrůznější podněty a připomínky, na které je zřízen zvláštní sešit.</p> <p>Ke srozumitelné formě předávání informací klientům zaměstnanec č. 1 uvedl: „<i>Písemné alternativní formy zpracované nemáme, používáme metody ústního seznámení a informování, kdy mluvíme pomalu a přizpůsobíme se při seznamování klientovi, jeho schopnostem a dovednostem.</i>“</p> <p>Respondenti v rozhovoru potvrdili, že si mohou stěžovat.</p> <p><b>7b)</b> „<i>Metodický pokyn ke standardu č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba</i>“ zahrnuje informaci, kde je dokument dostupný pro klienty a další osoby, kde je dostupný pro zaměstnance. Dokument dále obsahuje pravidla, kdo může podávat stížnost, je definováno, co je považováno za stížnost, včetně možnosti podání anonymní stížnosti, způsob evidence, archivace a skartace přijatých stížností, lhůtu pro její vyřízení a vymezení místa, kde je schránka na stížnosti umístěna. Stěžovatel má právo se proti výsledku vyřízení stížnosti odvolat. Součástí</p>	

dokumentu jsou adresy na další nezávislé instituce. Stížnost neřeší zaměstnanec, proti kterému je stížnost vedena.

Zaměstnanec č. 1 uvedl: „Pokud přijmu stížnost, předám ji řediteli a zapíšu do knihy stížností, stížnosti prošetřuje sociální pracovník společně s vrchní sestrou, pak stížnost předložíme řediteli, který rozhodne. Klienta v praxi informuje o výsledku řešení stížnosti ředitel. V případě řešení anonymní stížnosti, která je vložena ve schránce, je řešení stejné, výsledek je vyvěšen na 14 dní na nástěnku. Pokud klient nesouhlasí s výsledkem řešení stížnosti, kontakty na odvolací orgány si přečte na nástěnce, případně mu je vytisknu a předám. Řešíme i podněty a připomínky typu chceme nové zrcadlo atd., tyto vyřešíme na místě a zapíšeme do sešitu (sešit byl předložen na místě k nahlédnutí). Se všemi řešenými podněty je seznámen klíčový pracovník klienta, kterého se podnět týká.“

Poskytovatel v Registru poskytovatelů sociálních služeb, v příloze „Popis realizace služby“ uvádí: „Klienti, jejich rodinní příslušníci i zájemci o novou službu se mohou vždy obrátit o radu a pomoc na ředitelku domova. Stížnosti a připomínky klientů vyřizuje též ředitelka zařízení nebo její zástupce.“

Webová stránka poskytovatele: [www.domovjesenice.cz](http://www.domovjesenice.cz) v dokumentu „Etický kodex – pobytová služba“ uvádí: „Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu i způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.“

Na nástěnce ve službě jsou vyvěšena zjednodušená pravidla pro podávání stížností. Zaměstnanec č. 1 uvedl, že tato pravidla budou aktualizována, protože se domnívají, že již v současné době nejsou zcela vyhovující.

Zaměstnanec č. 8 uvedl: „Seznamování klientů s možností podat stížnost probíhá během prvního dne po nástupu, a to při jednání se sociální pracovníci.“

„Zaměstnanci jsou seznamováni s pravidly v rámci zaškolení nového pracovníka, kdy jsou seznámeni se všemi pracovními postupy a standardy kvality a seznámení stvrdí podpisem.“

Respondent č. 1 o schránce na stížnosti neví.

Respondenti č. 2, 6 zatím neměli potřebu si stěžovat, „...jídlo je velmi dobré a je ho dostatek.“ Respondent č. 2 sdělil, že si není vědom, že by si někdo z dalších klientů stěžoval, protože se mu něco nelíbí nebo není s něčím spokojen. Respondent č. 6 toto potvrdil.

Shodně uvedli, že se o stížnostech baví každou středu na klubovně, popsal, jakým způsobem by si stěžovali. Uvedli osobu, které by si stěžovali, respondent č. 2 by si stěžoval sociální pracovníci, respondent č. 6 by šel za panem ředitelem. Respondenti věděli, že si mohou stěžovat, na dotaz sdělili, kde je schránka na stížnosti umístěna.

Respondent č. 3 uvedl: *„Já si nestěžuju. Kdybych si chtěla stěžovat, řekla bych to tetě. O tom, že mě zlobí spolubydlící, jsem řekla sestře.“*

Respondent č. 5 v rozhovoru popsal: *„Kdybych měla stížnost, půjdu za panem Folkem (pozn.: údržba, vychovatel). Můžu taky říct sestřičkám, ale nemám si nač stěžovat.“*

Poskytovatel předložil knihu přání a potřeb (za období 11/2014 – 2/ 2016) – tato obsahuje záznamy o přáních a námětech klientů, kterými se organizace dále zabývá.

Dále byla předložena kniha stížností, námětů a připomínek, ve které je definováno, co je považováno za stížnost, připomínku, podnět, námět. Kniha obsahuje záznamy o stížnosti: Kdo si stěžoval, kdo podal stížnost, popis zjištěných skutečností, vyhodnocení stížností, podpis osoby, která vytvořila zápis, datum vyrozumění stěžovatele. Kniha obsahuje 1 stížnost za rok 2013, 1 stížnost za rok 2014.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že při přijímání do pracovního poměru byl seznámen se všemi pracovními postupy, musel se seznámit i s agendou stížností, práv a oprávněných zájmů, s individuálním plánováním. *„Poté jsem byla ústně prověřena, zda pravidla znám a podepisovala jsem doklad o seznámení.“*

Zaměstnanec č. 4 sdělené potvrdil a dodal: *„Klienti jsou s tím, že si mohou stěžovat seznámení při nástupu do služby, dále mají pravidla na nástěnce a to i s obrázky. Každou středu jsou schůzky s klienty, v rámci kterých probíhá průběžné seznamování klientů s tím, že si můžou stěžovat. Občas řešíme situace, kdy se klienti nedohodnou, ty vyřešíme na místě v rámci provozu, to nejsou stížnosti, ale spíš takové dohady. Ale i toto řešíme.“*

Zaměstnanec č. 9 popsal: *„Pod celkovým dohledem jsem pracovala asi jeden měsíc. Byla jsem upozorněna na pořadač s dokumenty a probírala to se mnou sociální pracovnice a vrchní sestra. Seznámení s dokumenty jsem podepsala. Kdyby za mnou někdo přišel, zjistila bych, co se děje, pak bych šla za ředitelem.“*

Zaměstnanec č. 5 uvedl: *„Zatím jsem přijímal pouze*

	<p><i>jednoho pracovníka, ten byl seznámen s agendou stížností při nástupu, na starost to měla sociální pracovnice. Podepsaný formulář o seznámení zaměstnance je založen v jeho personální dokumentaci. Klienty informujeme při nástupu a pak každou středu na schůzkách.“</i></p> <p>V rámci rozhovoru se statutárním orgánem poskytovatele bylo zjištěno, že byla řešena stížnost na kvalitu poskytované služby, konkrétně na přístup a jednání zaměstnanců s klienty. Tato skončila výpovědí zaměstnance. Jednalo se o porušení práv klienta, které organizace řešila za podpory právníka. Stížnost není součástí evidence stížností. Zaměstnanec č. 5 uvedl, že tato stížnost byla natolik specifická, že byla vedena ve vztahu k ostatním zaměstnancům anonymně a je založena v personálních dokumentech. Stížnost byla vyřešena, účelem bylo tento „nešvar“ odstranit, ale nepoškodit osoby stěžovatele.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 5, 6</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba“, aktualizace ze dne 30. 4. 2012, „Metodický pokyn ke standardu č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba“, aktualizace ze dne 30. 4. 2012 „Etický kodex – pobytová služba“, platný od 1. 1. 2013 „Kniha stížností, námětů a připomínek“, předložena k nahlédnutí</p> <p>Webová stránka poskytovatele: <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a> Registr poskytovatelů sociálních služeb, příloha Popis realizace služby</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. e).	<p>Splněné: § 88 písm. e)</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb 7b).	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>7b) 3 body</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:



Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby  - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f)</b> Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby – pobytová služba“. Tento dokument obsahuje hlavní zásady, proces a strukturu individuálního plánování, je zřejmé, jak mají zaměstnanci v rámci individuálního plánování postupovat, jakým způsobem má probíhat hodnocení cílů klientů. Zaměstnanci v rozhovorech popsali, jak s klienty plánují průběh poskytování služby a jakým způsobem naplňují povinnost hodnocení nastavených cílů klientů.</p> <p>Z předložené dokumentace respondentů, z rozhovorů s respondenty a z rozhovorů s pracovníky bylo zjištěno, že proces individuálního plánování je v organizaci nastaven, tento je přes zjištěné nedostatky funkčním a tudíž je splněna podmínka § 88 písm. f) ZSS. (Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci u kritérií 5b, 5c).</p> <p>Respondenti o existenci svých plánů převážně nevědí.</p> <p><b>4c)</b> Poskytovatel v dokumentu „Smlouva o poskytování sociální služby“ v článku 3. uvádí: „Poskytovatel se zavazuje poskytovat osobě základní činnosti při poskytování služby podle článku 2 smlouvy, kde je uvedeno pouze, že se poskytuje služba Domova pro osoby se zdravotním postižením.“ Článek č. 4 vymezuje ubytování, stravu a péči, tyto jsou blíže specifikovány v článcích následujících, č. 5 – 7, kde jsou jednotlivé základní činnosti vymezeny v rozsahu míry podpory (ano – ne – částečně), které korespondují s § 14 odst. 1 písm. a) až h), vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 popsal, jakým způsobem sjednává s osobami rozsah a průběh poskytované služby: Pokud klient při prvním jednání uvede, že nic nepotřebuje, je to jeho první sdělení, se kterým sociální pracovník a klíčový pracovník společně s klientem dále pracují, a průběžně mapují další přání a potřeby. Po provedeném sociálním šetření je zápis ze sociálního šetření ponechán u sociální pracovnice, a je sociální pracovníci ústně zprostředkován klíčovému pracovníkovi, který s klientem dále plánuje. Formulář mapování potřeb klientů vyplňuje sociální pracovník, tento je založen v dokumentaci klientů.</p>	

Respondent č. 2 nevěděl, zda mu byly podány informace o službě, službu si před nástupem prohlédnout nebyl. V dokumentaci respondenta není založen záznam ze sociálního šetření.

Respondent č. 3 sdělil: „*Podívat jsem se tady byla, líbí se mi tu. Je to lepší než v Dobřanech, tam nebyli hodní. S maminkou jsem přijela a mluvili jsme se sestrou.*“ (pozn. referující pracovník uvedl, že matka respondenta nežije). „*Ptali se mě, jak se mám, jestli bych tu chtěla být, že by mě tu nechali a mohla bych bejt tady a nevrátila bych se zpátky. Co potřebuju a proč sem jdu, se neptali.*“

Když respondent č. 6 nastoupil, tak byl informován, co může, nemůže, co se smí či nesmí, ptali se jej, co by si přál, co bude potřebovat. Ukázali mu službu, hlavně kde co je.

V osobní dokumentaci respondentů je založen formulář „*Co zvládám sám/sama, jakou potřebuji pomoc*“, ze kterého je patrné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby zájemců. Tento formulář reaguje na potřeby klienta v jednotlivých oblastech péče o svoji osobu, podpory v dalších oblastech.

Z dokumentace respondentů není zřejmé, že by bylo prováděno sociální šetření za účelem mapování nepříznivé sociální situace zájemce/klienta. Respondenti č. 2, 4, 5, 6 byli přijati před účinností zákona o sociálních službách. Respondenti č. 1 a 3, kteří byli přijati v roce 2014 a později, tedy po účinnosti zákona o sociálních službách, taktéž v osobní dokumentaci nemají založeny formuláře sociálního šetření a záznamy z jednání se zájemcem. Poskytovatel po opakovaném vyzvání inspekčního týmu (na dotaz, zda jsou vedeny ještě nějaké další záznamy ze sociálního šetření) předložil „*Záznamy ze sociálního šetření*“ (uložené odděleně od osobní složky klienta), v rámci kterého se doptává, co zájemce od služby očekává, v čem mu může služba pomoci. Dokumentace klientů je z důvodů vedení jednotlivých dílčích částí sociální dokumentace klienta nepřehledná.

#### **5b)**

Webová stránka poskytovatele:

[www.domovjesenice.cz](http://www.domovjesenice.cz)

„*Posláním Domova Krajánek je poskytovat takový rozsah služeb, aby se život lidem se zdravotním postižením co nejvíce přizpůsoboval podmínkám běžného života. Hlavním důraz je kladen na podporu soběstačnosti uživatelů a na zajištění*

*podmínek pro svobodný a zodpovědný život.“*

*„Cílem poskytované služby našeho domova je:*

- ~ Poskytnutí uživatelům ubytování a stravy, podle svých možností a potřeb.*
- ~ Zajištění uživatelům potřebnou ošetrovatelskou a zdravotní péči, podle svého zdravotního stavu.*
- ~ Posilování schopnosti co nejdéle trvající sebezpěče.*
- ~ Podpora samostatného rozhodování o svém životě.*
- ~ Podpora a udržení vztahu s okolní společností.*
- ~ Všestranná spokojenost.“*

*„Základní myšlenkou (principem) poskytované služby našeho domova je:*

- ~ Individuální přístup k uživatelům ze strany všech zaměstnanců domova.*
- ~ Respektování lidských práv a svobod uživatelů.*
- ~ Rovnocenné postavení uživatele se všemi ostatními lidmi.“*

Poskytovatel v předloženém informačním letáku deklaruje: *„Služba je poskytována na základě individuálního plánu sestaveného ve spolupráci s klientem s ohledem na jeho potřeby a cíle“.*

Dokument Standard č. 5: *Individuální plánování průběhu sociální služby – pobytová služba“* popisuje hlavní zásady, proces a strukturu individuálního plánování.

Zaměstnanec č. 1 uvedl postup po uzavření smlouvy o poskytování sociální služby: *„Seznámím klienta s tím, že jsem jeho klíčový pracovník, seznámím jej s tím, co mu můžeme nabídnout, zjišťuji, co on očekává, co si přeje, ptám se, kam se chce posunout, kam chce dojít. Popíšu, z čeho se skládá složka – Osobní spis klienta, co spis obsahuje, s jakými informacemi pracujeme. Klient má v tuto chvíli možnost volby, tj. sám si určí, komu co sdělí, jaké informace můžeme komu sdělovat.“*

*„První část, která směřuje k individuálnímu plánu je osobní profil. V rámci tohoto profilu zjišťuji, co je pro klienta důležité, jaké má zvyklosti, čeho chce dosáhnout. Vše se zaznamená. Pak zjišťuji silné stránky klienta. Další kolonka je jak a s čím můžeme pomoci, kde se bavíme o jednotlivých oblastech dle nastavených činností zákonem. Dále zjišťuji, co má klient rád.“* Všechny tyto informace předá sociální pracovník v rámci ústního rozhovoru

klíčového pracovníkovi, který je určen sociální pracovníci. „*Dalším podkladem pro individuální plán je sdělení ústní. Individuální plán tvoříme po měsíci od uzavření smlouvy. Měsíc je adaptační období, kde sledujeme, co klient potřebuje a co nepotřebuje, jak si zvyká, zda navázal kontakty, jak se cítí. Z tohoto období není písemný zápis. Tento monitoring provádí sociální pracovníce. Po měsíci se uzavře individuální plán tak, že popíšeme současnou situaci, stanovíme společně cíl, stanovujeme spíše krátkodobé cíle, tyto cíle navazují na osobní profil. Nastavíme kroky k dosažení cíle, pak stanovíme překážky, obavy a rizika, stanovíme období, pro které je cíl nastaven. Klient má vymezena rizika, se kterými pracujeme. Po naplnění cíle tento přehodnotíme*“, doplnil zaměstnanec č. 1.

Zaměstnanec č. 3 popsal, jakým způsobem s klientem sestavoval osobní profil, popsal, jaké schopnosti a dovednosti klient má. Z rozhovoru vyplynula nepříznivá sociální situace klienta, která spočívá v tom, že neumí hospodařit s financemi. Klíčový pracovník popsal, jakým způsobem tuto situaci s klientem řeší. Ze sděleného je prokazatelné, že zaměstnanec s klientem jeho potřeby a situaci řeší, snaží se ji překonávat a používá k tomu i praktické příklady (např. diskutují ceny potravin v obchodech). Při řešení této situace pomáhají i další zaměstnanci – vychovatelé, kteří s klientem chodí např. do města na nákupy. Sdělené postupy však nejsou součástí individuálních plánů klienta. Nastavené cíle klienta jsou stanoveny tak, že reagují na okamžité potřeby klienta, avšak celkově z těchto písemných záznamů není patrné, že poskytovatel působí na klienta tak, aby překonával jeho nepříznivou sociální situaci.

Seznamy klíčových pracovníků zpracovává sociální pracovník a jsou vyvěšeny na nástěnkách.

Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovoru popsali: „*Informace získáme od sociální pracovníce, od rodiny, ptáme se klienta. Zjišťujeme vše potřebné pro stanovení cíle, potom stanovíme cíl. Stanovíme, jak k němu dojdeme, (např. cíl, chci jet na návštěvu k sestře, kroky: stanovit termín, zajistit auto, finance, kdo pojedede, atd.), a na jak dlouho je cíl stanoven.*“

Zaměstnanec č. 8 uvedl: „*To, že mi byl přidělen nový klient (pozn. inspektora: přidělení role klíčového pracovníka konkrétnímu klientovi), se dozvím od sociální pracovníce, je to vždy po domluvě, záleží na tom, jak si s klientem porozumím, pokud by klient přišel, že mě nechce, tak mu bude přidělen jiný klíčový*

*pracovník.“*

Složka IP respondenta č. 2 (osobní spis 2015 – 2016) zahrnuje dokumenty:

- ~ Individuální plán rozvoje klienta 6x,
- ~ Formulář osobní spis (seznam obsahu spisu)
- ~ formulář osobní profil obsahuje informace od klienta: Mé silné stránky, v čem jsem dobrý; Co je pro mě důležité; Jak a s čím mi můžete pomoci s uvedením: V současné době nepotřebuji žádnou podporu ani pomoc a jsem schopna si zařídit vše sama, když si nebudu vědět rady, můžu požádat o pomoc svého KP nebo jiného zaměstnance, ke kterému mám důvěru; Mé oblíbené aktivity
- ~ Individuální plán, ze dne 1. 1. 2016 obsahuje popis současné situace, v rámci které KP popisuje, že bude mít narozeniny a chce upéct dort. Nejedná se o konkrétní vymezení nepříznivé sociální situace osoby a cíl: klient si přeje oslavit narozeniny se svými vrstevníky, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení 11. 3. 2016.
- ~ Individuální plán, ze dne 31. 3. 2015 obsahuje popis nepříznivé sociální situace osoby a cíl: Pomoci rozložit výplatu tak, aby z ní mohla čerpat celý měsíc, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plány, ze dne 2. 10. 2015, 28. 7. 2015, 1/2015 taktéž zahrnují vymezení krátkodobého cíle, který reaguje na momentální potřeby klienta, kroky k jeho dosažení. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plán formulář prázdný 2x
- ~ Hodnocení individuálního plánu – formulář obsahuje 4x odstavec hodnocení, 1x s datem 28. 7. 2015, 1x s datem 2. 10. 2015, 2x bez datace
- ~ Hodnocení individuálního plánu – formulář prázdný
- ~ Vymezení rizikových oblastí, bez datace
- ~ Plán řešení rizikové situace (rizikový plán), ze dne 31. 3. 2015
- ~ Formulář: Co zvládám sám/sama a jakou potřebuji pomoc, vyplněný, ze dne 31. 3. 2015
- ~ Vzkazy pro KP
- ~ Seznam akcí – prázdný formulář

~ Osobní karta klienta

Složka IP respondenta č. 6 (osobní spis 2015 – 2016) zahrnuje dokumenty:

- ~ Individuální plán rozvoje klienta 5x,
- ~ Formulář osobní spis (seznam obsahu spisu)
- ~ Formulář osobní profil obsahuje informace od klienta: Mé silné stránky, v čem jsem dobrý; Co je pro mě důležité; Jak a s čím mi můžete pomoci s uvedením: klient si myslí, že nepotřebuje pomoc od jiných lidí, vše si zařídí sám; Mé oblíbené aktivity
- ~ Individuální plán, ze dne 13. 1. 2016 obsahuje popis současné situace, v rámci které KP popisuje, jak se klient cítí a zdravotní stav klienta. Nejedná se o konkrétní vymezení nepříznivé sociální situace osoby a cíl: Najít vhodné řešení, aby si mohl koupit, na co má chuť, ale aby mu to neublížilo, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plán, ze dne 27. 10. 2015 obsahuje popis současné situace osoby (přišel se seznamem a chce nakoupit dárky pro přítelkyni) a cíl: Zajištění vánočních dáreků, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plán, ze dne 20. 7. 2015 obsahuje popis současné situace osoby (Domov pořádá zájezd do Chorvatska, klient by se chtěl zúčastnit) a cíl: Příprava na rekreaci, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plán, ze dne 20. 4. 2015 obsahuje popis současné situace osoby (pokračujeme v původním IP, přál by si uspořádat oslavu narozenin v restauraci) a cíl: uspořádání oslavy, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plán, ze dne 10. 1. 2015 obsahuje popis nepříznivé sociální situace osoby (zkráceně: nestačí mu peníze, všechno utratí) a cíl: Naučit ho hospodařit s penězi, kroky, které jsou stanoveny, směřují k naplnění cíle. Termín přehodnocení neuveden.
- ~ Individuální plány formulář prázdný – 3x.

- ~ Individuální plán formulář prázdný 2x
- ~ Hodnocení individuálního plánu – formulář obsahuje 4x odstavec hodnocení, 1x s datem 20. 4. 2015, 1x s datem 20. 7. 2015, 1x s datem 27. 10. 2015, 1x s datem 23. 12. 2015,
- ~ Hodnocení individuálního plánu – formulář prázdný 1x
- ~ Vymezení rizikových oblastí, ze dne 13. 1. 2016
- ~ Plán řešení rizikové situace (rizikový plán), bez datace
- ~ Formulář: Co zvládám sám/sama a jakou potřebuji pomoc, vyplněný, ze dne 13. 1. 2016
- ~ Vzkazy pro KP
- ~ Seznam akcí – prázdný formulář
- ~ Osobní karta klienta

V některých dokumentech IP respondenta č. 6 není stanoveno období, pro které je cíl stanoven, na samostatném formuláři je provedeno krátké přehodnocení cíle, avšak není datumově označeno. Jeden z cílů klienta není po jeho splnění vyhodnocen.

Respondent č. 1 nevěděl o existenci individuálního plánu, sdělil, že chodí do dílny, na otázku, co tam dělá, odpověděl, že nic. Má tam uložené peníze. Doplnil, že si s ním víc povídá Monika (pozn. nejedná se o zaměstnance).

Z rozhovoru s respondentem č. 3 vyplynulo, že o individuálním plánu neví. (V individuálním plánu jsou záznamy ve formuláři Osobní profil, Individuální plán – 2. 2. 2016, Rizikové situace - 2. 2. 2016. Formuláře nejsou podepsané respondentem – „paní se momentálně nechce podepsat“. Další schůzka stanovena na 3. 3. 2016). „Nejvíc si povídá se sestrou Zdenou a Šárkou“ (nejsou KP). Program respondenta č. 3: „*Chodím na kroužky, taháme se o provaz, hraju si. Televize máme na pokoji čtyři.*“ (Dle sdělení referujícího zaměstnance na pokoji je 1 TV).

Cíle respondentů jsou zaměřeny převážně na řešení momentální situace klienta či na jednotlivá přání (oslatit narozeniny, jet na dovolenou). Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období. Z těchto cílů není zřejmé, že se jedná o řešení nepříznivé sociální situace klienta ve smyslu § 2 ZSS. Individuální cíle stanovují klíčové

pracovníci společně s klienty, převážně na období tří měsíců.

Poskytovatel předložil elektronickou složku „*Sledování péče*“, ze které je patrné, že poskytovatel provádí záznamy provedených základních činností individuálně pro každého klienta. Záznamy obsahují evidenci provedených základních úkonů (např. pomoc při ranní hygieně, pomoc při buzení a stlaní lůžka, individuální činnosti, doprovod do jídelny, ruční práce, nákup s klientem, výtvarná činnost, atd.).

Dále byl předložen sešit záznamů o skupinových aktivitách klientů, za období 9/2015 – 9. 2. 2016, který obsahoval záznamy jednotlivých aktivit – individuálních i skupinových (např. nácvik vaření + seznam klientů, nácvik hospodaření s penězi + seznam klientů, úklidové práce na zahradě + seznam klientů, nácvik jemné motoriky + seznam klientů, nákup s klientem, keramika + seznam klientů, trénování jemné motoriky + seznam klientů).

Individuální plánování je vedeno v písemné podobě, záznamy o průběhu poskytované služby jsou znamenány ručně. IP podléhá ochraně osobních údajů, což je zajištěno umístěním písemné dokumentace v uzamčených skříních na denní místnosti zaměstnanců.

### **5c)**

Dokument „*Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby – pobytová služba*“ popisuje „*Pravidla pro vyhodnocování, revizi a aktualizaci individuálního plánu klienta*“. Četnost revize individuálního plánu je stanovena na 1x ročně.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru popsal, jak hodnocení individuálních plánů klientů probíhá.

Zaměstnanec č. 3 popsal, jakým způsobem přehodnocuje cíle, které společně s respondentem č. 6 nastavil. Z dokumentace respondenta č. 6 a ostatních respondentů je zřejmé, že přehodnocení cílů je klíčovými pracovníky prováděno, avšak toto není datumově označeno, nelze tedy posoudit, zda bylo provedeno v určeném termínu. Některé cíle klientů nejsou klíčovými pracovníky vyhodnoceny (např. u respondenta č. 2).

### **8a), 8b)**

Dle rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 6, 7, 8 služba nabízí klientům program, zahrnující využívání běžné kulturní a společenské nabídky. Za tímto účelem zaměstnanci zjišťují jejich zájmy. Služba dále



zprostředkovává využití zdravotní péče u dalších lékařů – odborníků, psychologa včetně zajištění dopravy a doprovodu, návštěvy místních obchodů, kadeřníka, knihovny a dalších služeb, kdy také zajišťuje doprovody. Lékař dojíždí do služby pouze k imobilním klientům, poskytovatel zprostředkovává službu pedikérky v zařízení.

Zaměstnanec č. 1 doplnil: *„Využíváme kadeřníka a další služby, klienti se chodí sami objednávat, všechny klienty motivujeme, aby si šli sami nakoupit, chodí sami do knihovny, u imobilních klientů je námi zajištěna podpora pracovníků. Klient si s podporou pracovníka hledá i možnost cestování dopravou, jezdíme na nákupy do Lidlu, a to podle schopností klienta, buď autem, nebo autobusem.“*

Respondenti č. 2 a 6 v rozhovoru uvedli: *„Chodíme taky do kina v Jesenici. Na vycházky chodíme sami, jdeme si třeba nakoupit. Můžeme si koupit cigarety i pivo nebo víno. Nesmíme kouřit v budově, ale můžeme kouřit venku. Peníze si necháváme u sociální pracovnice, dostáváme 300,-Kč, ty máme u sebe a kupujeme si, co chceme.“... „K doktorovi jezdíme do Rakovníka, to nás odvezou s doprovodem služebním autem. Pedikérka chodí sem k nám, ke kadeřníkovi chodíme do Jesenice. Doktor sem jezdí jenom ke klientům, kteří nemůžou pořádně chodit.“*

Poskytovatel předložil 3 „knihy evidence vycházek“, za období 2010 – 2016. Z těchto knih je patrné, že klienti využívají běžně dostupné zdroje a služby v obci (chodí do města na nákupy, ke kadeřnici, do knihovny, atd. Někteří sami, někteří v menších skupinkách s doprovodem zaměstnance).

### **8c)**

Zaměstnanci č. 1, 3, 4 v rozhovorech uvedli, že služba podporuje klienty v upevňování přirozených sociálních vztahů s rodinou a dalšími blízkými lidmi v případě, že o to klienti projeví zájem. *„V případě, kdyby došlo ke konfliktu mezi rodinou a klientem, zaklepu, vejdu a zeptám se, zda se něco neděje, jinak se do vztahů snažím nezasahovat...“*, dodal zaměstnanec č. 3.

### **9a)**

V Registru poskytovatelů sociálních služeb má poskytovatel v rámci personálního zajištění služby (přílohy registru poskytovatelů služeb) zpracovanou písemnou organizační strukturu, platnou od 1. 8. 2010. V době konání inspekce v místě předložil poskytovatel novou organizační strukturu, platnou od 1. 1. 2016.

Struktury i přes odlišné provedení obsahují názvy pracovních pozic, je zřejmá nadřazenost a podřazenost jednotlivých pracovních pozic. Schéma neuvádí informaci o počtu osob na jednotlivých pracovních pozicích, ani počet přepočtených úvazků jednotlivých pracovníků. Tyto informace byly na vyžádání inspekčního týmu, poskytovatelem předloženy ve zvláštním dokumentu.

Poskytovatel v Registru poskytovatelů sociálních služeb, v příloze „Popis realizace služby“ popisuje: „Služby zajišťují pracovníci přímé péče a sice: Střední zdravotnický pracovník – 6 osob, pomocný zdravotnický pracovník – 5 osob, pracovník v sociální péči – 3 osoby, pracovník výchovné péče nepedagogické – 1“.

V písemném dokumentu „Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby – pobytová služba“ poskytovatel uvádí: *Přímá péče je zajištěná zdravotnickými pracovníky – počet zaměstnanců v této kategorii je 12 osob, dále sociální pracovníci, dále pracovníky v sociálních službách – v počtu 9 osob, a v zařízení pracuje také 1 speciální pedagožka, která zároveň vykonává řídicí práci pro pracovníky v sociálních službách.*

Zaměstnanec č. 8 popsal počty zaměstnanců přímé péče ve službě:

- ~ všední den - denní směna 3 zaměstnanci (1 zdravotní sestra, dále jen „ZS“, 2 pracovníci v sociálních službách, dále jen „PSS“, nebo 2 ZS a 1 PSS),
- ~ všední den - noční směna 2 zaměstnanci (ZS a PSS),
- ~ v době nemoci, dovolených denní směna 2 zaměstnanci
- ~ v době nemoci, dovolených je noční směna zachována
- ~ SO, NE, SV denní směna 2 zaměstnanci (ZS a PSS),
- ~ SO, NE, SV noční směna 2 zaměstnanci (ZS a PSS).
- ~ Každý den denní směna – 4 „vychovatelé“

Ve všední den na ranní směně slouží vrchní sestra. V případě zajištění doprovodu klientů k lékaři, na nákupy, je kontaktován pracovník, který odvoz zajistí, jedná se o pracovníka v přímé péči. Doprovod může zprostředkovat i někdo jiný - PSS, ZS, avšak vždy za podmínky zajištění běžného provozu služby. Dobrovolníci, stážisti do služby nedochází.

	<p>Zaměstnanec č. 5 doplnil počty zaměstnanců provozního úseku: Ředitel, 1 ekonom, 1 hospodářka, na technickém úseku pracují 3 kuchařky, 2 uklízečky, 2 pradleny v přepočteném počtu 1,7 osoby, 1 údržbář. „Doprovody klientů zajišťují zaměstnanci ze směny (převážně jeden PSS) nebo údržbář. Dochází k nám na praxi praktikanti z místní školy v Jesenici, dobrovolníky ani stážisty nemáme. Praktikanti pomáhají i na odděleních, v rámci pomocných prací.“ Na dotaz, zda je služba dostatečně personálně zajištěna, zaměstnanec č. 5 uvedl, že personální zajištění je nyní dostačující, avšak vzhledem k tomu, že se mění věková hranice a také zdravotní stav klientů, již v minulých letech došlo k přeložení pracovníka z aktivizační oblasti na pozici PSS, avšak výhledově bude potřeba personálního navýšení o dva zaměstnance na pozici PSS.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 Rozhovory s respondenty č. 1 - 6 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby – pobytová služba“, ze dne 30. 4. 2012 „Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby – pobytová služba“, ze dne 30. 4. 2012 „Smlouva o poskytování sociální služby“ „Informační leták“ „Formulář záznamy ze sociálního šetření“ Elektronická složka „Sledování péče“ Sešit záznamů o skupinových aktivitách klientů „Knihy evidence vycházek“, za období 2010 – 2016</p> <p>Pozorování Webová stránka: <a href="http://www.domovjesenice.cz">www.domovjesenice.cz</a> Registr poskytovatelů sociálních služeb, příloha Popis realizace služby</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. f).	<p>Splněné: § 88 písm. f)</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 8a), 8b), 8c), 9a).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 3 body</p>

	<p>kvality sociálních služeb: 5b), 5c).</p> <p>5b) Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období. Nelze vždy zjistit, co naplnění tohoto cíle klientovi přinese a jakým způsobem řeší nepříznivou sociální situaci klienta (cíle jsou zaměřeny převážně na řešení momentální situace klienta či na jednotlivá přání např. oslavit narozeniny, jet na dovolenou). Ze stanovených cílů není zřejmé, že se jedná o řešení nepříznivé sociální situace klienta ve smyslu § 2 ZSS.</p> <p>5c) Poskytovatel již při nastavení cílů osob nestanoví termíny pro jejich hodnocení, nelze tedy posoudit, zda je hodnocení provedeno s ohledem na stanovené období, pro které jsou cíle nastaveny. Některé cíle klientů nejsou klíčovými pracovníky vyhodnoceny.</p>	<p>5b) 1 bod 5c) 1 bod 8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 3 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Mapovat nepříznivou sociální situaci klienta. Osobní cíle klientů nastavit tak, aby směřovaly k překonání jejich nepříznivé sociální situace, ve smyslu § 2 ZSS.</p> <p>Při stanovení cílů klientů nastavit období (termín), ve kterém má být cíl naplněn, hodnocení cílů provádět v těchto termínech. Cíle klientů pravidelně hodnotit.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>18. 4. 2016</p> <p>18. 4. 2016</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>  Poskytovatel předložil dokument „<i>Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba</i>“. V části „3 Postup při odmítnutí zájemce o službu – kritéria přijetí“ je uvedeno „<i>Do seznamu čekatelů o službu v Domově Krajánek mohou být zařazeny osoby, které jsou starší 26 let, muži i ženy, s mentálním nebo kombinovaným postižením. Ze seznamu jsou vyloučeny osoby, které nesplňují podmínky viz výše, osoby, které jsou závislé na náročné zdravotnické péči nebo osoby na návykových látkách nebo alkoholu.</i>“</p> <p>Poskytovatel předložil pořadač „<i>Žádosti o přijetí do Domova Krajánek</i>“ (od roku 2005 do roku 2016), který obsahoval žádosti včetně vyjádření lékaře, lékařské zprávy a kopie listin o ustanovení opatrovníka.</p> <p>Zdravotní dokumentace by měla být uložena tak, aby byla přístupná pouze zdravotnickým pracovníkům.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 1 je v současné době aktuálních 14 žádostí. Dále poskytovatel předložil sešit „<i>Aktualizace žádostí k 1. 1. 2012</i>“, kde jsou evidence v rozsahu: „<i>Datum podání, datum aktualizace, jméno žadatele, datum narození, bydliště, telefon, vyjádření</i>“. Ve sloupci „<i>vyjádření</i>“ jsou uvedeny informace např. „<i>neodpovídá cílové skupině, umístěn do jiného zařízení, zařazen do evidence uchazečů</i>“.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru popsal postup, jakým oslovuje zájemce v případě, že se uvolní místo v zařízení, a to podle pořadí podání žádosti. Tento postup není v souladu s pravidly viz popis kritéria 3a).</p> <p>Poskytovatel doložil, že vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ZSS.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnancem č. 1</p> <p>Dokumenty:  „<i>Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba</i>“, poslední aktualizace 30. 4. 2012  Pořadač „<i>Žádosti o přijetí do Domova Krajánek</i>“, od roku 2005 do roku 2016, předložen k nahlédnutí</p>	

	Sešit „Aktualizace žádostí k 1. 1. 2012“, se zápisy od 26. 1. 2012 do 20. 1. 2016	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. g).	Splněné: § 88 písm. g)  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:  

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Smlouva o poskytnutí sociální služby  <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>  V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel uzavřel „Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“ nebo „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“ (dále jen „smlouvy“) s vylosovanými respondenty č. 1 - 6. Originální výtisky smluv respondentů č. 1 – 3 a 5 byly založeny v pořadači „Smlouvy – klienti“. Respondenti č. 4 a 6 měli originální výtisk smlouvy založen v osobní dokumentaci, ve složce „Přijímací listiny“. V pořadači „Smlouvy – klienti“ byly založeny kopie smluv. Poskytovatel předložil pořadač „Dodatky ke smlouvám – klienti + Příkazní smlouvy“. V tomto pořadači byly založeny dodatky, kterými byly změněny smlouvy klientů od roku 2008, uspořádané do jednotlivých let. Dále pořadač obsahoval „Příkazní smlouvy“. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že Příkazní smlouva je uzavřena se všemi klienty nebo jejich zákonnými zástupci z důvodu, aby bylo možné přijímat důchody klientů, srážet jim úhrady za pobyt a vyplácet tzv. kapesné.</p> <p>V předloženém dokumentu „Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobyťová služba“ je uvedeno: „V den nástupu připraví ředitel Domova Krajánek nebo sociální pracovnice Smlouvu o poskytování sociální služby a Příkazní smlouvu. Za zájemce, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, podepisuje smlouvu Městský úřad Jesenice – odst. 6, paragraf 91 zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách.“ Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že v praxi byl tento postup využit. Dále zaměstnanec č. 1 uvedl, že v současné době je asi 5 nebo 6 klientů svépřávných.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b>  Poskytovatelem předložené smlouvy respondentů č. 1 – 6 obsahují všechny zákonem stanovené náležitosti. V předloženém vzoru smlouvy byly zjištěny následující nedostatky:  V článku 10 „Výše úhrady za sociální služby a způsob jejího placení“ je výše úhrady stanovena za den. Z takto stanovené výše úhrady nemusí být klientovi z cílové skupiny kontrolované služby zřejmé, jakou částku bude platit za měsíc.</p>	

V bodu 9. je uvedeno: „Osoba je povinna doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu paragrafu 7 zákona č. 110/2006 sb., o životním a existenčním minimu. Výši svého příjmu je Osoba povinna doložit při nástupu do Domova pro osoby se zdravotním postižením a dále při každé jeho změně okamžitě.“ Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že výměr důchodu klient dokládá při podpisu smlouvy. Poskytovatel není oprávněn plošně a bez zdůvodnění zjišťovat výši příjmů klientů.

V článku 11 „Vrácení úhrady za pobyt mimo Domov“ není ustanovení ve smlouvě v souladu s praxí – více viz popis kritéria 4b).

Seznam příloh ve vzoru smlouvy není shodný s přílohami uvedenými v dokumentu „Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby – pobytová služba.“ Ve vzoru smlouvy jsou uvedeny přílohy: „Ceník služeb Domova Krajánek, platný od 01. 01. 2013, Domácí řád Domova Krajánek, Souhlas uživatele se zpracováním a uchováváním osobních a citlivých údajů“. V dokumentu „Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby – pobytová služba“ je uvedeno: „Součástí smlouvy je: Platní ceník služeb, Domácí řád, Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů, Souhlas s pořizováním fotografií, Příkazní smlouva“.

Vzory dokumentů, předložené pro oblast uzavírání smluv, jsou nepřehledné, vzájemně neprovázané, odkazují na přílohy, které nebyly předloženy (např. Příloha č. 1 ceníku platného od 1. 1. 2012 – Pravidla pro vratky za neodebrané služby).

Dokument „Domácí řád (pobytová služba)“ obsahoval „Přílohu č. 1 Ceník služeb Domova Krajánek platný od 01. 01. 2013“, jejíž obsah je totožný s dokumentem „Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 1. 2012“.

Předložené smlouvy respondentů a klientů jsou nepřehledné s ohledem na uložení jejich jednotlivých částí na různých místech. Smlouvy jsou založeny v pořadači „Smlouvy – klienti“ (smlouvy respondentů č. 4 a 6 byly v jejich osobní dokumentaci). Dodatky ke smlouvám a Příkazní smlouvy jsou založeny v pořadači „Dodatky ke smlouvám – klienti + Příkazní smlouvy“. Dokument „Souhlas uživatele se zpracováním a uchováváním osobních a citlivých údajů“ měli respondenti č. 1, 3 a 6 založen v osobní dokumentaci.



Výše úhrady ve smlouvě respondenta č. 2, který má v měsících s 31-ti dny sníženu výši úhrady z důvodu nedostatečné výše příjmu, neobsahuje konkrétní částku, kterou je povinen klient zaplatit. Smlouva obsahuje ujednání: „*Pokud by uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka alespoň 15% měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží*“.

Platné smlouvy respondentů č. 2, 4, 5 a 6, uzavřené v roce 2008, obsahují další nedostatky. Např. v článku 10. „*Výše úhrady za sociální služby a způsob jejího placení*“ bod 11. „*Zamlčel-li uživatel skutečnou výši svého příjmu, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše svého příjmu a pokutu ve výši 2000,- Kč.*“ Podobně je tomu v článku 14 „*Výpovědní důvody a výpovědní lhůty*“, kde je výpovědním důvodem ze strany poskytovatele „*zamlčení výše příjmu nebo jeho změna*“. V případě, že klientovi není snižována úhrada, není poskytovatel oprávněn zjišťovat výši jeho příjmu a ukládat za jeho nesdělení sankce.

Smlouvy respondentů č. 2, 4, 5 a 6 obsahují přímo v textu ujednání „*Uživatel souhlasí s používáním nezbytně nutných osobních údajů...*“. Tyto smlouvy byly uzavírány bez příloh, u respondentů č. 1, 3 a 6 jsou ošetřeny souhlasem v samostatném dokumentu.

Všechny předložené smlouvy jsou datovány a opatřeny podpisy klienta nebo jeho zákonného zástupce a za poskytovatele podpisem ředitele a razítkem zařízení.

### **§ 73 a § 77**

K oblasti úhrad poskytovatel předložil dokumenty „*Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 2. 2016*“, „*Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 1. 2012*“ a „*SMĚRNICE Č. 21 k odhlašování stravy a pobytu uživatele mimo Domov Krajánek (pobyťová služba)*“.

Dokument „*Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 2. 2016*“ obsahuje: „*CENÍK ZÁKLADNÍCH SLUŽEB:*

**STRAVA**

*Strava normální 101,- Kč – denně*

*Strava šetřící 101,- Kč – denně*

*Strava diabetická 110,- Kč – denně*

*v hodnotě stravy je zahrnuto 20,- Kč na režijní náklady*

#### **UBYTOVÁNÍ**

*Jednolůžkový pokoj 182,- Kč – denně*

*Dvoulůžkový pokoj 169,- Kč – denně*

*Tří a vícelůžkový pokoj 160,- Kč – denně*

#### **PŘÍSPĚVEK NA PÉČI**

*Patří Domovu Krajánek, v případě nepřítomnosti uživatele se vrací poměrná část podle počtu nepřítomných dnů.*

#### **CENÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB:**

*Poskytnutí osobního počítače s připojením na internet 20,- Kč – za hodinu*

*Poskytnutí ledničky s mrazničkou pouze pro vlastní potřebu 50,- Kč – měsíčně*

*Poskytnutí mikrovlnné trouby pouze pro vlastní potřebu 50,- Kč měsíčně*

*Doprava dle požadavku uživatele 5,- Kč za každý ujetý km*

*Telefonní hovory částka dle výpisu telefonních hovorů“*

Dále je v dokumentu uvedeno:

*„Regenerační péče: pedikúra, kadeřník, kosmetička – dle fakturace dodavatele*

*Poštovní služby – dle ceníku České pošty“.*

Úhrady za ubytování a stravu jsou ve smlouvách stanoveny dle platného ceníku. Všichni respondenti měli v pořadači s dodatky založen podepsaný dodatek ke smlouvě s výpočtem zvýšené úhrady platné od 1. 2. 2016.

Ve smlouvách je v článku 8 „*Fakultativní /nenárokové/ činnosti“* uveden výčet fakultativních činností a dále je zde stanoveno: „*Fakultativní činnosti, jsou Osobě poskytnuty na základě její písemné nebo ústní žádosti a jsou účtovány dle platného ceníku Fakultativních služeb Domova Krajánek (viz příloha č. 1).*“

Respondenti č. 2 - 6 v této části smlouvy mají uvedeno „*nežádá*“ nebo ve výčtu u jednotlivých činností označeno „*ne*“. Respondent č. 1 má uvedeno „*v plném rozsahu*“. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že v současné době při uzavírání smlouvy tuto část nevyplňuje, v případě sjednání fakultativních služeb je doplněna smlouva formou dodatku.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že klienti fakultativní služby nevyužívají a nejsou jim účtovány.

Na žádost o předložení vyúčtování fakultativní služby poskytl zaměstnanec doklad o platbě klienta za telefon v měsíci listopadu, ve výši 8,- Kč. Uvedl, že vychovatelé využití telefonu zapíší a klientovi je napočítána částka dle vyúčtování.

Poskytovatel předložil vyúčtování respondentů č. 1, 2, 4 – 6 za měsíc listopad 2015 a respondentů č. 1 – 6 za měsíce prosinec 2015 a leden 2016. Z vyúčtování bylo ověřeno, že poskytovatel postupuje tak, aby klientům zůstalo 15% jejich příjmu. Respondentovi č. 2 byla úhrada snížena za měsíce prosinec 2015 a leden 2016.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že dohody o spoluúčasti na úhradách s osobami blízkými nejsou uzavřeny.

Systém tzv. vratek (tj. úhrad v době nepřítomnosti klienta v zařízení) je v dokumentech nejednotný v oblasti úhrad za péči, která je hrazena příspěvkem na péči.

Na webové stránce poskytovatele a v dokumentech „Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK“ je uvedeno, že je klientovi za dobu nepřítomnosti vrácena poměrná část příspěvku na péči podle počtu nepřítomných dnů.

Ve smlouvách je uvedeno: „V době nepřítomnosti Osoby v Domově z důvodu hospitalizace, návštěvy rodiny nebo z jiného důvodu hradí Osoba částku 100% ceny za ubytování a 80% za základní služby. Vratka na účet Osoby je 100% nákladů na stravování a 20% nákladů na základní služby.“

Shodně je v dokumentech uvedeno, že za stravu je klientovi vrácena částka nákladů na potraviny.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru popsal, jakým způsobem jsou účtovány úhrady v době nepřítomnosti klienta v zařízení. Ubytování je účtováno, za stravu je klientovi vrácena částka za suroviny jednotlivých jídel, příspěvek na péči je vrácen v poměru podle počtu dnů, kdy klient nebyl v zařízení. Zaměstnanec předložil dokument „SMĚRNICE Č. 21 k odhlašování stravy a pobytu uživatele mimo Domov Krajánek (pobyťová služba)“, který používá při výpočtu vratek za stravu. V dokumentu jsou uvedeny náklady na suroviny jednotlivých jídel. Dále zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že vratky jsou klientům zaslány na depozitní účet. V případě rekreačního pobytu, pořádaného zařízením, kde klienta doprovází zaměstnanci zařízení je vrácena částka za potraviny, příspěvek na péči se nevrací.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že připravuje aktualizaci dokumentu směrnice z důvodu zvýšení úhrad za stravu.

	<p>Poskytovatel doložil způsob vyúčtování při nepřítomnosti klienta výtisky z účetního programu klientů č. 1 a 2 a respondenta č. 1.</p> <p>Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že pokud klient nemá přiznán příspěvek na péči, není mu péče účtována. Dále uvedl, že v případě, že klient má sníženu úhradu z důvodu nedostatečného příjmu, nejsou mu vratky za stravu do výše snížení proplaceny. Tento postup není v pravidlech a smlouvách uveden.</p> <p>Poskytovatel stanovil a účtuje klientům úhrady za ubytování a stravu v souladu s ustanovením § 73 a 77 ZSS. Denní částky za ubytování a stravu stanovené v platném ceníku nepřekračují maximální částky stanovené v §14 odst. 2 písm. a), b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 10 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6</p> <p>Dokumenty:  <i>„Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba“</i>, poslední aktualizace 30. 4. 2012  <i>„Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby – pobytová služba“</i>, poslední aktualizace 30. 4. 2012  <i>„Souhlas uživatele se zpracováním a uchováváním osobních a citlivých údajů“</i> respondenta č. 1, 3 a 6  <i>„Domácí řád (pobytová služba)“</i> včetně <i>„Přílohy č. 1 Ceník služeb Domova Krajánek platný od 01. 01. 2013“</i>  <i>„Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 2. 2016“</i>,  <i>„Příloha č. 1 CENÍK SLUŽEB DOMOVA KRAJÁNEK PLATNÝ OD: 1. 1. 2012“</i>  <i>„SMĚRNICE Č. 21 k odhlašování stravy a pobytu uživatele mimo Domov Krajánek (pobytová služba)“</i>, platnost od 25. 3. 2013  Výtisk vyúčtování šesti respondentů za měsíce listopad 2015, prosinec 2015, leden 2016  <i>„Přehled předpisů“</i> - vyúčtování klienta č. 1 za rok 2015  <i>„Oznámení nepřítomnosti“</i> klienta č. 1 v měsíci prosinec 2015  <i>„Přehled předpisů“</i> - vyúčtování klienta č. 2 za rok 2015  <i>„Oznámení nepřítomnosti“</i> klienta č. 2 v měsíci prosinec 2015</p>	

	<p>„Přehled předpisů, plateb a přeplatků/ vratek za měsíc 12/2015“</p> <p>Pořadač „Smlouvy – klienti“; „Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče“ nebo „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“ respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 1 a 2</p> <p>Pořadač „Dodatky ke smlouvám – klienti + Příkazní smlouvy“; dodatky ke smlouvám a Příkazní smlouvy respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 1 a 2</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a § 77.	<p>Splněné: § 88 písm. i) § 91 odst. 2 § 73 a § 77</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Opatření omezující pohyb osob  - <b>§ 89 odst. 1 ZSS</b>	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 89 odst. 1</b>  Poskytovatel má zpracován dokument „Pravidla ke standardu č. 2: Opatření omezující pohyb osob – pobytová služba“. Tento dokument obsahuje dvě oblasti, při kterých by mohlo být opatření omezující pohyb osob použito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>~ „Omezení pohybu z důvodu problémového chování u uživatelů sociálních služeb</li> <li>~ Použití postranic u lůžek uživatelů pobytových služeb“</li> </ul> <p>Dokument dále obsahuje podmínky použití restriktivního opatření a obsah evidence případů použití OOPO. Součástí dokumentu je příloha č. 1: Formulář, který obsahuje požadavek vedení záznamů v souladu s § 89, odst. 6, písm. a – j.</p> <p>Problematika opatření omezujících pohyb osob je popsána taktéž v dokumentu „Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace“, kapitola: Fyzické napadení klienta Domova Krajánek druhým klientem, silně agresivní chování klienta nebo skupiny klientů Domova, fyzické napadení zaměstnance Domova klientem Domova.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 uvedl, že dosud nebylo žádné opatření omezující pohyb osob použito. Zaměstnanci č. 6 a 7 toto v rozhovoru potvrdili.</p> <p>Z rozhovoru s respondenty č. 2 a 6 vyplynulo, že v zařízení nebylo použito žádné opatření omezující pohyb osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 6 Rozhovor s respondenty č. 2 a 6  Dokumenty:  „Pravidla ke standardu č. 2: Opatření omezující pohyb osob – pobytová služba“, ze dne 30. 4. 2012 „Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace“, ze dne 30. 4. 2012	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 89 odst. 1.	Splněné: § 89 odst. 1  Nesplněné: ---

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:

**PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb****Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 a 77 ZSS**

Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a § 77, § 89 odst. 1.

Seznam splněných povinností § 88 písm. b), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a § 77, § 89 odst. 1.

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 88 písm. a), § 88 písm. c).

**Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů**

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3: 1b), 3b), 4c), 7b), 8a), 8b), 8c), 9a).

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1d).

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 1a), 1c), 2a), 3a), 4b), 5b), 5c), 13a).

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 2b), 15a).

V Praze dne 7. dubna 2016

Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu

.....  
podpis

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu

.....  
podpis

Mgr. Eva Fremuthová, MBA – přizvaná osoba

.....  
podpis

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

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat mu ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v Protokolu o inspekci poskytovaných sociálních služeb ve lhůtě do 31. 10. 2016.

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



Protokol byl vyhotoven ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

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

Výtisk č. 2 pro Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb, se sídlem Samota ÚSP 224,  
Jesenice, 270 33 Jesenice u Rakovníka, IČ 71209867

**Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb**  
**evidenční číslo: 2016/6604-223**

**Soupis převzatých kopií písemností a dokumentů:**

1. Přehled klientů k datu 10. 2. 2016
2. Domov Krajánek Jesenice – seznam zaměstnanců, bez datace
3. Zaměstnanci Domova Krajánek, p. s. s, aktualizace k datu 1. 1. 2016 – organizační schéma
4. Rozpis směn únor 2016
5. Soudně ustanovení opatrovníci respondentů – kontakty
6. Výtisk vyúčtování šesti respondentů za měsíce: listopad, prosinec 2015 a leden 2016
7. Finanční převod PN Dobřany – Domov krajánek, ze dne 15. 12. 2015
8. Lůžka – Domov Krajánek, výtisk bez datace
9. Výkaz poskytnuté ošetrovatelské péče za období leden 2016, vytištěn dne 12. 2. 2016, paní Anna Oprachalová a paní Žaneta Ferencová
10. Směrnice č. 21 k odhlašování stravy a pobytu uživatele mimo Domov Krajánek (pobyťová služba), platnost od 25. 3. 2013
11. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče, uzavřená mezi: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Jaroslavou Jandovou, ze dne 27. 2. 2008
12. Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Jandová Jaroslava, účinný od 1. 1. 2012; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Jandová Jaroslava, účinný od 1. 1. 2011; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Jandová Jaroslava, účinný od 1. 1. 2009; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Jandová Jaroslava, účinný od 1. 8. 2008
13. Smlouva o poskytnutí sociální služby, uzavřená mezi: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Annou Prantlovou, ze dne 1. 1. 2008
14. Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Prantlová Anna, účinný od 1. 2. 2016; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Prantlová Anna, účinný od 1. 1. 2012; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Prantlová Anna, účinný od 1. 1. 2011; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Prantlová Anna, účinný od 1. 1. 2009; Dodatek ke smlouvě, Smluvní strany: Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a paní Prantlová Anna, účinný od 1. 8. 2008
15. Přehled předpisů - vyúčtování paní Jaroslavy Jandové za rok 2015
16. Oznámení nepřítomnosti paní Jaroslavy Jandové v měsíci prosinec 2015
17. Přehled předpisů - vyúčtování paní Anny Prantlové za rok 2015
18. Oznámení nepřítomnosti paní Anny Prantlové v měsíci prosinec 2015
19. Přehled předpisů, plateb a přeplatků/ vratek za měsíc 12/2015

**Soupis písemností a dokumentů předaných ve formátu PDF:**

1. Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – pobyťová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012
2. Standard č. 2: Ochrana práv uživatele – pobyťová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokumenty: Pravidla ke standardu č. 2: Ochrana práv uživatele – pobyťová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012; Pravidla ke standardu

- č. 2 Opatření omezující pohyb osob – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012, Formulář užití opatření omezující pohyb osob, bez datace
3. Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokument: Metodický pokyn ke standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012, formulář Žádost o sociální službu, bez datace; Doporučené ošacení a potřeby pro pobyt, vzor bez datace)
  4. Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokumenty: Smlouva o poskytnutí sociální služby – vzor; Domácí řád (pobytová služba), platný od 1. 2. 2016; Příkazní smlouva – vzor, Příloha č. 1 Ceník služeb Domova Krajánek platný od 1. 1. 2012; Příloha č. 1 Ceník služeb Domova Krajánek platný od 1. 2. 2016; formulář Souhlas uživatele se zpracováním a uchováváním osobních a citlivých údajů, bez datace; formulář Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů a jejich zveřejňováním, bez datace; formulář Předávací protokol, bez datace)
  5. Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokumenty: Osobní spis – čelní list, formulář, vzor; Individuální plán rozvoje uživatele – formulář, vzor; Osobní profil klienta/klientky – formulář, vzor; Osobní spis (pobytová služba) - (pozn.: výčet obsahu osobního spisu) – formulář, vzor, platnost 1. 1. 2013; Individuální plán – formulář, vzor; Hodnocení individuálního plánu – formulář vzor; Vymezení rizikových oblastí – formulář, vzor; Plán řešení rizikové situace (Rizikový plán) – formulář, vzor; Co zvládám sám/sama a jakou potřebuji pomoc – formulář, vzor; Vzkazy pro KP – formulář, vzor; Evidence klienta na akcích během roku; Osobní karta – formulář, vzor, Klíčovní pracovníci Domova Krajánek, aktualizace 11. 1. 2016; Sociální šetření, formulář, vzor)
  6. Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokument: Metodický pokyn ke standardu č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012)
  7. Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokument: Metodický pokyn ke standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012)
  8. Standard č. 8: Návaznost na vnější zdroje – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokument: Služby a obchody ve městě Jesenice, bez datace)
  9. Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokumenty: Pracovní profily, kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců Domova Krajánek; Vnitřní pravidla pokyn ke standardu č. 9 Přijímání a zaškolování nových pracovníků – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012)
  10. Standard č. 10: Profesní rozvoj pracovníků – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokumenty: Vnitřní pravidla pro vytváření podmínek vzdělávání zaměstnanců Domova Krajánek, bez datace; Hodnocení pracovního výkonu zaměstnance Domova Krajánek, bez datace)
  11. Standard č. 11: Místní a časová dostupnost služeb – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012
  12. Standard č. 12: Informovanost o poskytované službě – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012
  13. Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012
  14. Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace – pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012 (obsahující dále dokument: Typy nouzových a havarijních situací v Domově Krajánek, bez datace)

15. Standard č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb - pobytová služba, poslední aktualizace 30. 4. 2012
16. Domácí řád, platný od 1. 4. 2013
17. Jmenování do funkce ředitele, ze dne 3. 9. 2012
18. Manuál krizových situací, 1. 4. 2014
19. Zaměstnanci domova Krajánek p. s. s, aktualizace k datu 1. 1. 2016 – organizační schéma
20. Provozní řád jídelny pro uživatele a zaměstnance Domova Krajánek, platný od 1. 2. 2016
21. Rozhodnutí KÚ SK, ze dne 16. 10. 2012
22. Spisový a skartační řád, včetně Přílohy č. 1 Spisový a skartační plán, bez datace
23. Pravidla pro přijímání darů, ze dne 1. 4. 2013
24. Směrnice – osobní rozvoj pracovníků, ze dne 1. 9. 2013
25. Druh poskytovaných služeb v Domově krajánek, bez datace
26. Etický kodex pracovníků Domova Krajánek v Jesenici u Rakovníka, ze dne 30. 4. 2012
27. Informační leták Domov Krajánek, bez datace
28. Organizační řád, ze dne 31. 1. 2008, včetně organizační struktury platné ke dni 1. 1. 2016
29. Pracovní postup koupání klientů na koupacím lůžku, ze dne 10. 12. 2012 + Aktualizace rozpisu koupání klientů na odd. A, platnost od 1. 12. 2015
30. Pracovní postup oblékání klienta vyžadující komplexní péči nebo jen částečně spolupracujícího, ze dne 10. 12. 2012
31. Pracovní postup – podávání stravy klientům, bez datace
32. Pracovní postup úprava lůžka, ze dne 10. 12. 2012
33. Pracovní postup – vedení záznamu o příjmu tekutin, ze dne 30. 12. 2015
34. Pracovní postup čištění chrupu u imobilních klientů, ze dne 10. 12. 2012
35. Metodika ošetřování ran, bez datace
36. Pracovní postup pro nakládání s dokumentací a léky po zemřelém klientovi, bez datace
37. Pracovní postup - polohování, bez datace
38. Pracovní postup pro překlady klienta/ klientky do jiného zařízení, bez datace
39. Pracovní postup pro příjem nového klienta do Domova Krajánek, bez datace
40. Směrnice - zvláštní režim, ze dne 29. 3. 2013
41. Pracovní postup převzetí odpovědnosti za klienta zbaveného způsobilosti k právním úkonům, bez datace
42. Harmonogramy práce denní a noční služby – 4 listy
43. Zpráva o činnosti a rozbor za hospodaření za rok 2014, ze dne 12. 2. 2015
44. Elektronická složka Sledování péče

#### **Předloženo k nahlédnutí:**

1. Kniha Zápis ze setkání s uživateli ve středu od 12:00 hodin, zápisy 9. 1. 2013 – 20. 1. 2016
2. Pořadač Smlouvy – klienti, řazeno abecedně
3. Pořadač Dodatky ke smlouvám – klienti (2008 – 2016) + Příkazní smlouvy (2008 – 2016)
4. Pořadač Žádosti o přijetí do Domova Krajánek, obsahující sešit Aktualizace žádostí k 1. 1. 2012 (se zápisy od 26. 1. 2012 do 20. 1. 2016)
5. Kniha stížností, námětů a připomínek, obsahující 2 zápisy: Ze dne 25. 1. 2013 a 19. 2. 2014
6. Kniha přání a potřeb klientů (5. 11. 2014 – 3. 2. 2016)
7. 3 Knihy evidence vycházek klientů (2010 – 2016)
8. Kniha Denní záznamy PSS (2014 – 2016)
9. Sešit Klienti stravovací komise (2016)

10. 6x Složka Osobní spis 2014 – šesti vylosovaných respondentů
11. Složka Sociální šetření zájemců o sociální službu – 14 kusů, za období 20. 10. 2012 - 15. 12. 2015
12. Sešit Evidence mimořádných událostí (18. 3. 2012 – 2. 9. 2015)
13. Zápisy z porad pracovníků Domova Krajánek, ze dne 18. 2. 2014, 17. 6. 2014, 16. 10. 2014, 25. 3. 2015 a 24. 11. 2015
14. Sešit záznamů o skupinových aktivitách klientů (1. 9. 2015 – 9. 2. 2016)
15. Pořadač Pracovní postupy směrnice určené pro všeobecné zdravotní sestry a PSS pracovníky v přímé péči
16. 4x Žádost o uvolnění finanční částky na rekreaci v zahraničí, ze dne 29. 4. 2013
17. 2x Souhlas opatrovníka s pobytem v lázních, ze dne 12. 3. 2013

**Další:**

1. Záznam z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, ze dne 10. 2. 2016
2. Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby, ze dne 10. 2. – 12. 2. 2016
3. Dodatečně byly poskytovatelem dne 2. 3. 2016 doručeny kontrolnímu orgánu dokumenty – dva záznamy Sociální šetření, které byly dne 7. 3. 2016 kontrolním orgánem vyhodnoceny.

**Soupis obsahu osobní dokumentace respondentů, předložené ve dnech  
10. – 12. 2. 2016, v rámci místního šetření**

Respondent číslo:	Obsah předložené dokumentace
<b>R1</b>	<p><u>Složka Osobní spis 2015 – 2016</u>  Individuální plán rozvoje uživatele  Osobní spis uživatele  Osobní spis (pobytová služba)  Osobní profil  Individuální plán, 4 nevyplněné formuláře, 4 vyplněné formuláře  Hodnocení individuálního plánu, 1 nevyplněný formulář, 1 formulář se záznamy formou odrážek bez datací  Vymezení rizikových oblastí, bez datace  Plán řešení rizikové situace (rizikový plán)  Co zvládá, sám/sama a jakou potřebuji pomoc – co zvládám, jakou potřebuji pomoc, nevyplněno  Vzkazy pro klíčového pracovníka  Seznam akcí, bez datace  DOMOV POD SKALAMI KUROVODICE – PLÁN PÉČE, Osobní profil,  Individuální plán D4  Osobní karta</p> <p><u>Složka Osobní dokumenty</u>  Rodný list – originál  Osvědčení o státní občanství České republiky</p> <p><u>Složka Korespondence s opatrovníkem a institucemi</u></p>

	<p>Vyúčtování depozitního účtu klienta Výzva KoP ÚP ČR</p> <p><u>Složka Listiny o přijetí</u> Žádost o sociální službu Předávací protokol Převzetí finanční hotovosti Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů Soupis majetku klienta, bez datace</p> <p><u>Složka Ostatní dokumenty</u> Rozhodnutí MÚ Sdělení MÚ Změna poskytovatele pomoci Rozhodnutí ČSSZ Oznámení ČSSZ Hlášení o přijetí klienta do zařízení sociálních služeb</p> <p><u>Složka Opatrovnictví</u> Usnesení Okresního soudu Listina o ustanovení opatrovníka</p>
<b>R2</b>	<p><u>Složka Osobní spis 2015 – 2016</u> Individuální plán rozvoje klienta 6x, Formulář osobní spis (seznam obsahu spisu) Formulář osobní profil obsahuje informace od klienta: Mé silné stránky, v čem jsem dobrý; Co je pro mě důležité; Jak a s čím mi můžete pomoci s uvedením; Mé oblíbené aktivity Individuální plán Individuální plán 3 Individuální plány Individuální plán formulář prázdný 2x Hodnocení individuálního plánu – formulář obsahuje 4x odstavec hodnocení Hodnocení individuálního plánu – formulář prázdný Vymezení rizikových oblastí, bez datace Plán řešení rizikové situace (rizikový plán) Formulář: Co zvládám sám/sama a jakou potřebuji pomoc, vyplněný Vzkazy pro KP Seznam akcí – prázdný formulář Osobní karta klienta</p> <p><u>Složka Dokumenty o přijetí do zařízení</u> Žádost o umístění Vyjádření lékaře Rozhodnutí o přijetí do služby Výměr důchodu 2x Rozhodnutí o úhradě nákladů Souhlas klienta s obhospodařováním kapesného</p>

	<p>Zápis o předání financí Smlouva o poskytnutí služby</p> <p><u>Pracovní uplatnění</u> Dohoda o pracovní činnosti mezi klientem a Domovem Krajánek Dohoda o pracovní činnosti mezi klientem a Domovem Krajánek Potvrzení lékaře o schopnostech klienta vykonávat uvedenou práci</p> <p><u>Osobní dokumenty</u> Prohlášení o volbě státního občanství Osvědčení o státním občanství ČR Originál Rodného listu klienta Vysvědčení 7x</p> <p><u>Korespondence s opatrovníkem</u> Žádost o uvolnění finančních prostředků z vkladní knížky 2x Souhlas s docházkou do školy Korespondence týkající se výplaty důchodu – 3 listy</p> <p><u>Ostatní dokumenty</u> Korespondence týkající se finančních prostředků na VK – 23 listů Rozhodnutí o přiznání výše důchodu 3x Žádost o zařazení výplaty důchodu poukazem na účet</p> <p><u>Samostatné vycházky</u> Povolení samostatných vycházek klienta – 6x</p> <p><u>Opatrovnictví</u> Znalecký posudek o duševním stavu – 4 listy Rozsudek o omezení ve způsobilosti osoby Usnesení týkající se nespolečného klienta 8x Plná moc k zastupování klienta Listina o ustanovení opatrovníka 4x Žádost OS o sdělení 2x</p> <p><u>Dcera</u> Složka obsahuje 35 listů týkajících se poručnictví, atd.</p>
<b>R3</b>	<p><u>Složka Osobní spis 2016</u> Individuální plán rozvoje uživatele Osobní spis (pobytová služba) Osobní profil Individuální plán a 3 nevyplněné formuláře Hodnocení individuálního plánu - 1 nevyplněný formulář Vymezení rizikových oblastí Plán řešení rizikové situace (rizikový plán) Co zvládá, sám/sama a jakou potřebuji pomoc – co zvládám, jakou potřebuji pomoc Vzkazy pro klíčového pracovníka, nevyplněno Seznam akcí, nevyplněno, bez datace</p>

	<p>Předložená osobní dokumentace dále obsahuje:  Smlouva o poskytnutí sociální služby, uzavřená mezi Domov Krajánek, poskytovatel sociálních služeb a klientem  Souhlas uživatele se zpracováním a uchováním osobních a citlivých údajů  Převzetí bižuterie 2x  Příkazní smlouva  Domácí řád  Příloha č. 1 Ceník služeb Domova Krajánek 2 výtisky  Oznámení ÚP ČR  Oznámení o změně způsobu výplaty důchodu ČSSZ  Oznámení ČSSZ  Zpráva ošetřujícímu lékaři  4 kusy kopie dokumentu „Souhlasím, aby z mého osobního konta byla vyplacena částka 25. 000,- Kč v hotovosti a zbytek ve výši 436. 912,- Kč byl zaslán:“ ...neuveďeno  Příjmový pokladní doklad Domova Krajánek na částku 25 000,- Kč přijatou od klienta  Potvrzení o předání – převzetí, částka 25 000,- Kč, uložená depozita (výčet), osobní doklady - . Předal: Psychiatrická nemocnice v Dobřanech, převzal: Domov Krajánek  Výtisk finanční depozita – přehled, Psychiatrická nemocnice v Dobřanech, zůstatek  Hlášení změn – změna způsobu výplaty dávky, ÚP ČR</p>
<b>R4</b>	<p><u>Složka osobní spis 2015 – 2016</u>  Individuální plán rozvoje klienta, 4 vyplněné formuláře bez datace  Osobní spis (pobytová služba)  Osobní profil, vyplněný formulář bez datace  5x Individuální plán – vyplněné formuláře  Individuální plán – 6 prázdných formulářů  Hodnocení individuálního plánu – 1 formulář s datací 2015, 1 prázdný formulář  Vymezení rizikových oblastí – vyplněný formulář  Plán řešení rizikové situace (rizikový plán), bez datace  Co zvládám sám/ sama a jakou potřebuji pomoc, vyplněný formulář  Vzkazy pro KP, vyplněný formulář  Seznam akcí 2015, nevyplněný formulář  Osobní karta</p> <p><u>Složka Listiny o přijetí do zařízení</u>  Smlouva o poskytnutí služby sociální péče, bez příloh  Přihlašovací list do ústavu  Přihlašovací list do ústavu, bez datace  Záznam OÚSS o založení vkladní knížky  Přijímací list (Přijetí do zařízení)  Postoupení žádosti o přijetí  Protokol o jednání posudkové komise</p>



	<p><u>Složka Osobní dokumenty</u>  Originál Rodného listu  Originál Osvědčení o státním občanství</p> <p><u>Složka Korespondence s opatrovníkem - _prázdná</u></p> <p><u>Složka Opatrovnictví</u>  Rozsudek OS  Usnesení OS  Listina o ustanovení opatrovníka  Komunikace s OS (13 listů)</p> <p><u>Složka Ostatní dokumenty</u>  Rozhodnutí OÚ  Rozhodnutí OÚ</p>
<b>R5</b>	<p><u>Složka Osobní spis 2015 – 2016</u>  Individuální plán rozvoje klienta, 4 vyplněné formuláře bez datace  Osobní spis (pobytová služba), soupis obsahu složky  Osobní profil, vyplněný formulář bez datace  3x Individuální plán – vyplněné formuláře  Individuální plán – 4 prázdné formuláře  Hodnocení individuálního plánu – 1 formulář s datem, 1 prázdný formulář  Vymezení rizikových oblastí – vyplněný formulář  Plán řešení rizikové situace (rizikový plán)  Co zvládám sám/ sama a jakou potřebuji pomoc, 2 vyplněné formuláře  Vzkazy pro KP, vyplněný formulář  Seznam účasti na akcích, nevyplněný formulář  Osobní karta</p> <p><u>Složka Listiny o přijetí do zařízení</u>  Žádost o přijetí do ÚSP  Smlouva o poskytnutí služby sociální péče, bez data, bez podpisů  Rozhodnutí OÚ (7 listů)  Rozhodnutí KÚ SK (8 listů)  Potvrzení o převzetí, bez datace  Komunikace s institucemi a úřady (9 listů, a to včetně Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o umístění do ÚSP)  Záznam o jednání OSSZ  Rozhodnutí ČSSZ  Zaslání kopie rozhodnutí ČSSZ  Rozhodnutí MěÚ</p> <p><u>Složka Listiny opatrovnictví</u>  Písemnosti vztahující se k opatrovnictví klientky – Rozsudky a usnesení OS (25 listů)  + originál Rodného listu</p> <p><u>Složka Osobní dokumenty</u>  Kopie Osvědčení o státním občanství  Originál Osvědčení o státním občanství</p>

	<p>Usnesení OS Rozsudek OS Dopis klienta řediteli zařízení Souhlas opatrovníka s přeposláním kapesného</p> <p><u>Složka Korespondence s opatrovníkem</u> 29 listů korespondence, včetně příloh</p> <p><u>Složka Pracovní uplatnění</u> Dohoda o provedení práce Evidenční list důchodového pojištění 3x Potvrzení o době vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání Základní poučení účastníka správního řízení 4x Pracovní smlouva Mzdový výměr Příhláška k nemocenskému pojištění – odhláška Hromadné oznámení zaměstnavatele Evidenční list důchodového pojištění Hlášení o zaměstnání poživatele částečného invalidního důchodu</p> <p><u>Složka Samostatné vycházky</u> Souhlas opatrovníka s umožněním vycházek Žádost poskytovatele o vyjádření opatrovníka k samostatným vycházkám klientky Souhlas opatrovníka s umožněním vycházek Vyjádření psychiatra k samostatným vycházkám klienta Prohlášení klienta, že byla srozuměn s pravidly Domova Krajánek, která se týkají samostatných vycházek</p> <p><u>Složka Navrácení způsobilosti k právním úkonům</u> Komunikace se soudem a soudní rozhodnutí, včetně Psychiatrického znaleckého posudku (celkem 27 listů)</p>
<b>R6</b>	<p><u>Složka Osobní spis 2015 – 2016</u> Individuální plán rozvoje klienta 5x, Formulář osobní spis (seznam obsahu spisu) Formulář osobní profil klienta: Mé silné stránky, v čem jsem dobrý; Co je pro mě důležité; Jak a s čím mi můžete pomoci s uvedením; Mé oblíbené aktivity 5x Individuální plán Individuální plány formulář prázdný – 3x Individuální plán formulář prázdný 2x Hodnocení individuálního plánu – formulář obsahuje 4x odstavec hodnocení Hodnocení individuálního plánu – formulář prázdný 1x Vymezení rizikových oblastí Plán řešení rizikové situace (rizikový plán), bez datace Formulář: Co zvládám sám/sama a jakou potřebuji pomoc, vyplněný Vzkazy pro KP Seznam akcí – prázdný formulář</p>

Osobní karta klienta

Složka Přijímací listiny

Žádost o umístění, průvodním dopisem

Vyjádření lékaře

Rozhodnutí o zařazení do pořadníku

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlas s využíváním rodného čísla

Zápis o předání financí

Smlouva o poskytnutí služby

Složka Pracovní uplatnění

Pracovní smlouva

Dodatek k pracovní smlouvě

Potvrzení od ÚP (neschopnost, evidence, atd.) – 4 listy

Smlouva o poskytnutí sociální služby – sociální rehabilitace

Certifikát o absolvování kursu příprava na zaměstnání

Osvědčení o absolvování kursu příprava na zaměstnání

Můj zápisník sociálních aktivit po ukončení kursu – 12 stran prázdného dokumentu

Složka Osobní dokumenty

Rodný list klienta

Složka Ostatní dokumenty

Rozhodnutí o poskytnutí mimořádných výhod

Potvrzení o přiznání invalidního důchodu

Korespondence týkající se příspěvku na péči – 6 listů

Usnesení PČR

Odhlášení fakultativních služeb

Dodatek o změně výše úhrady za stravu

Dodatek o změně výše úhrady za stravu

Žádost o úhradu rekreace pro přítelkyni v Chorvatsku, 2x originál

Úhrada rekreace, 2x originál

Oznámení o změně platby za stravu

Dodatek o změně výše úhrady za stravu

Rozhodnutí o přiznání výše důchodu 3x

Žádost o zařazení výplaty důchodu poukazem na účet

Složka Samostatné vycházky

Prohlášení o seznámení s pravidly Domova Krajánek, týkajícími se volných vycházek

Složka Majetek

Složka obsahuje Záruční listy 3x, doklad o nákupu 1x