



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0081, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

*Bc. Dana Sladomelová, DiS.* – vedoucí inspekčního týmu,

*Mgr. Lucie Bicková* - členka inspekčního týmu – přizvaná osoba  
(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

*PhDr. Jana Horáková* - členka inspekčního týmu – přizvaná osoba  
(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

**u kontrolované osoby: Domov Kytín poskytovatel sociálních služeb, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy, IČ: 69344035.**

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 Kytín poskytovatel sociálních služeb, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy, ve službě domovy pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 7397891.

**Kontrolované období: 1. 1. 2014 – 18. 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 až 77. ZSS.

B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 16. 2. 2016 úkonem: předložením Pověření č. 2016/0081 zástupci ředitele sociální služby a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení poskytovatelem dodatečně zaslaných podkladů dne 29. 2. 2016.

#### Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<ul style="list-style-type: none"><li>- § 88 písm. a) ZSS</li><li>- Kritérium 1a), 15a) SQSS</li></ul> <p><b>§ 88 písm. a)</b> <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</b> Poskytovatel předložil „Leták“, který obsahuje základní informace o službě – druh, místo, kapacitu služby, okruh osob, smysl služby - stručné posláni. Poskytované činnosti a další informace o službě. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že letáky umisťují na více míst, např. do sanatoria v Dobříši, do Mníšku pod Brdy a na různá další místa. Webové stránky poskytovatele také obsahují výše uvedené a další podrobné informace o službě, které zajišťují dostatečný výčet potřebných informací.</p> <p><b>1a) SQSS</b> <b>Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno posláni, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto posláni, cílů a zásad poskytovatel postupuje.</b> Poskytovatel má v dokumentu „Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“ definováno posláni, cíle a zásady, které jsou v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby</p>	

a individuálně určenými potřebami klientů.  
V tomtéž znění je poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob zveřejněny na webových stránkách poskytovatele.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že deklarované prohlášení se snaží naplňovat a udržet kvalitu života klientů.

Poskytovatel má definováno celkem 9 cílů služby, některé z nich jsou stanoveny formou hodnot či práv klientů, např. „*respektovat svobodu jako nejvyšší hodnotu člověka*“, nebo jako smysl služby: „*snižovat následky nepříznivé situace obyvatel, pro kterou nás vyhledali*“ či jako cíl rozvojový: „*rozvíjet kvalitu ubytování a stravování obyvatel, kvalitu a estetiku prostředí*“.

K okruhu osob bylo v průběhu inspekce zjištěno, že do něj nespádá jeden klient, který nesplňuje podmínku minimálního věku 65 let. Zaměstnanci č. 1 a 2 vysvětlili, že je ve službě již řadu let, od začátku fungování domova a je zde zvyklý, domnívají se, že by se obtížně adaptoval na jiné prostředí. Rozhovorem bylo ověřeno, že poskytovatel však dosud cíleně nehledal jiné možnosti řešení jeho nepříznivé sociální situace prostřednictvím jiné, pro něj adekvátní sociální služby.

Ze záznamů z jednání se zájemci o službu u respondentů č. 1 – 6 není zcela patrná nepříznivá sociální situace, tedy důvody, pro které se zájemce stane klientem služby. Zaměstnanec č. 2 důvody přijetí do služby – nepříznivou sociální situaci respondentů č. 1 a 3 ústně popsal.

Poskytovatel má definováno celkem deset zásad a v rozhovoru zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že se jim je daří naplňovat.

V průběhu inspekce nebylo zjištěno, že by poskytovatel dle definovaného poslání, cílů a zásad nepostupoval. Okruh osob je až na jednu výjimku splněn.

#### **15a) SQSS**

**Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.**

Poskytovatel předložil „*Standard 15. Zvyšování kvality sociální služby*“, ze kterého však nevyplývá, jak konkrétně a prakticky probíhá naplňování požadavku

	<p>kritéria.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 sdělili, že průběžně kontrolují zaměstnance a jejich práci. Na poradách zaměstnanců se provádí vyhodnocení služby, dále zaměstnanci zjišťují spokojenost klientů se službou. Zápisy z porad zaměstnanců se zaznamenaným hodnocením služby ze strany zaměstnanců nebyly poskytovatelem předloženy. Dotazník ohledně spokojenosti klientů se službou dělají 1x za 2 roky, 1x měsíčně se schází Rada obyvatel domova, kde službu hodnotí klienti. Zde jsou přijímány podněty a náměty z jejich strany, dále mají možnost vyjádřit se anonymně do schránky stížností.</p> <p>Hodnocením se zabývají také ve „<i>Výroční zprávě DD Kytín 2014</i>“. Poskytovatel dále předložil „<i>Vyhodnocení dotazníku spokojenosti se službou Domova seniorů Kytín 2014</i>“. Jedná se o statistické vyhodnocení formou grafů a tabulek. Praktický výstup dotazníků uveden není.</p> <p>Předložená „<i>Výroční zpráva DD Kytín 2014</i>“ obsahuje hodnocení služby formou statistických údajů – počet uskutečněných aktivit a počet klientů, kteří se jich zúčastnili, poskytovaná zdravotní péče, personální údaje a další. Z uvedených výstupů však nevyplývá, zda je či není způsob poskytované sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.</p> <p>Ze sdělení zaměstnanců č. 1 a 2 dále vyplynulo, že soulad osobních cílů klientů s cíli služby, s posláním a zásadami cíleně neprovádí. Naplňování cílů služby nehodnotí, nemají nastavena kritéria pro jejich naplňování.</p> <p>Studiem předložené dokumentace a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a č. 2 vyplynulo, že kontrola a hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů cíleně neprobíhá. V průběhu inspekce až na výše uvedené nebyly jiné výstupy doloženy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 2</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6</p> <p>Dokumenty:  <i>„Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“</i>, aktualizováno ke dni 30. 6. 2015  <i>„Výroční zpráva DD Kytín 2014“</i></p>	

	<p>„Leták“  „Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby“,  aktualizováno ke dni 30. 6. 2015  „Vyhodnocení dotazníku spokojenosti se službou  Domova seniorů Kytín 2014“</p> <p>Pozorování</p> <p>Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.ddkytin.cz">http://www.ddkytin.cz</a></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: Nebyly zjištěny	Splněné: § 88 písm. a)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb:</p> <p>15 a)  Poskytovatel až na dílčí kontroly a hodnocení výše uvedených oblastí nekontroluje a nehodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 3 body  15a) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nastavit a uplatňovat systém kontroly a hodnocení souladu způsobu poskytování sociální služby s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 9. 2016</p>

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) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.</b></p> <p>Zaměstnanec č. 2 popsal proces uzavírání smlouvy s klienty a způsob jejich informování o povinnostech, které pro ně ze smlouvy vyplývají. Při osobním setkání se zájemcem shrnuje, co smlouva v jednotlivých bodech obsahuje se zaměřením zejména na úhrady a způsob úhrady, a ověřuje, zda zájemce rozumí. Předávání důležitých informací bývají často přítomni rodinní příslušníci klienta. Je-li to možné s ohledem na schopnosti klientů, smlouvu jim nechají přečíst. Základní informace týkající se povinností a způsobu poskytování služby sdělují již ve fázi jednání se zájemcem o službu a to při sociálním šetření. Pokud je s klientem vše potřebné vyjednané a souhlasí-li obě strany, smlouvu podepisuje ředitel nebo jeho zástupce, následně klient.</p> <p>Rozhovorem s respondentem č. 1 bylo zjištěno, že ve fázi jednání se zájemcem získal „<i>důkladné informace</i>“ o službě. Respondent č. 3 uvedl, že ho domovem provedli a vše mu řekli a ukázali.</p> <p>Informování zájemce o službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služby stručně a obecně popisuje také pravidlo „<i>Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby</i>“ a „<i>Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“.</p> <p><b>3a) SQSS</b>  <b>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;</b></p> <p>Poskytovatel předložil písemně zpracovaná pravidla pro jednání se zájemcem o službu „<i>Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“, které obsahuje podrobné informace o průběhu a způsobu</p>	

jednání. Pravidla však neobsahují návodné a konkrétní informace o tom, co pověřený pracovník zájemci sděluje. Pravidla podněcují pracovníka, aby si sám ujasňoval, co je nejdůležitější, aniž by to explicitně z pravidel vyplývalo. Pravidla uvádí: „*ujasní si, co jsou nejdůležitější věci, v nichž chceme, aby měl žadatel naprosto jasno*“. Uvedené informace v textu jsou obecného charakteru, není uvedeno o jakou dokumentaci, dotazníky či zápisy se jedná. Zaměstnanec č. 2 podrobně popsal jednání se zájemcem v praxi, ze kterého vyplývalo, jak proces probíhá, jaké informace zájemci předávají a jaké od něj získávají. Toto jednání probíhá osobně se zájemcem a obvykle jeho rodinou, nejdříve ověřují, zda zájemce spadá do okruhu osob a důvod jeho zájmu o službu, také zjišťují, zda není možnost zůstat ještě v domácím prostředí třeba za pomoci terénní služby či rodiny. Následně podávají všechny podstatné informace o službě: podmínky přijetí, jak služba funguje, úhrady, péče a další a nabízejí prohlídku. Podané žádosti se evidují, její přijetí zájemci potvrdí. Poskytovatel postupuje v souladu s pravidly pro jednání se zájemcem o sociální službu.

### **3b) SQSS**

**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;**

Zaměstnanec č. 2 popsal, že zájemce v žádosti vyplňuje osobní cíl neboli své očekávání. Pokud by se stalo, že to neuvede, při prvním osobním kontaktu na sociálním šetření je toto zjišťováno. Také jsou zjišťovány možnosti zájemce - orientačně jeho soběstačnost.

U respondenta č. 1 je v „*Sociálním šetření k žádosti o poskytování sociální služby*“ u „*Sociální situace*“ uvedeno: „*společenský, hovorný – navštěvuje syn a vnoučata. Syn představuje dům, ve kterém paní/pán žil, není možno se do současného stavu vrátit, využívá se spíše jako chalupa*“. V „*Žádosti o umístění do Domova Kytín*“ je uveden „*Osobní cíl žadatele: pohodově dožít*“. Avšak není zde uvedeno, co si pod tím zájemce konkrétně představuje a v čem ho služba může podpořit.

Respondent č. 3 má v „*Sociálním šetření k žádosti o poskytování sociální služby*“ u „*Sociální situace*“ uvedeno: „*veselé myslí, děti 0, návštěvy kamarádi,*

*pády, neschopen být sám v přirozeném prostředí“.* Přičemž není patrné, proč nemůže být sám v přirozeném prostředí, jaká je jeho nepříznivá sociální situace. Dále má v „*Žádosti o umístění do Domova Kytín*“ uvedeno očekávání: „*navrát mezi lidi, samostatný život, pokud to zdravotní stav dovoluje. Požadovaná forma pokoje: jednolůžkový“ a „Osobní cíl žadatele: klidný a důstojný závěr života; možnost pokračovat v dosavadních zálibách - radioamatérství; kontakt s okolím, navázání nebo pokračování přátelských vztahů v DD“.*

Respondent č. 6 má v „*Žádosti o umístění do Domova Kytín*“ uveden „*Osobní cíl žadatele: klidné stáří“ a v „Sociálním šetření k žádosti o poskytování sociální služby“ u „Sociální situace“ uvedeno: „bydlení se synem, který pečuje, ale pracuje. Vnuk 10 let. Byt ve 4. patře bez výtahu. Často mluví o otci Františku. Těstoviny, není vybíravý v jídle.“ Ze záznamu není patrné, jaké konkrétní očekávání zájemcem od služby má.*

Z rozhovoru s respondentem č. 4 vyplynulo, že v rámci jednání se zájemcem o službu ho navštívila sociální pracovnice a vrchní sestra a zjišťovaly, co nezvládá a s čím by mu služba mohla pomoci.

#### **4b) SQSS**

##### **Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;**

Zaměstnanec č. 2 popsal, jakým způsobem vysvětluje a projednává obsah smlouvy, viz § 88 písm. b) ZSS. V tomto procesu nebyly inspekčním týmem shledány rozpory s požadavkem kritéria. Nedostatky však byly shledány v níže uvedených oblastech písemné dokumentace související s procesem uzavírání smlouvy s klienty.

Oblasti snížené srozumitelnosti smlouvy:

Smlouva obsahuje v článku „VII. Výše úhrady a způsob jejího placení“ v bodu 12 informaci: „*Vrácení úhrady mimo Domov se řídí vnitřním předpisem Poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy.*“ Tento vnitřní předpis „*Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007*“, na který odkaz směřuje, obsahuje další odkaz a to na směrnici č. 27, která však není klientům k dispozici.

Smlouva obsahuje v článku IX. *Výpovědní důvody a výpovědní lhůty*“, v bodě 3: „*Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených*



v odst. 2 písm. a) a b) zní: dle občanského zákoníku může být neplatící osoba považována za neplatiče až při neuhrazení tří dlužných nájmů (ustanovení § 711 odst. 2 písm. b) OZ). Tato formulace je nesrozumitelná, neboť není jasné, o jaký nájem se jedná. Z charakteru poskytované služby vyplývá, že klienti služby neuzavírají žádnou nájemní smlouvu, neplatí nájem jako takový, ale uzavírají smlouvu o poskytování sociálních služeb dle § 91 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a ubytování hradí v rámci základních činností.

Přílohy smlouvy: předložené smlouvy respondentů obsahují tento seznam příloh:

- *Domácí průvodce*
- *vnitřní směrnice Poskytovatele*
- *smlouva o poskytnutí finančního příspěvku /bude-li sjednán/*
- *vnitřní předpis Poskytovatele*
- *ceník fakultativních služeb“*

Respondenti č. 1 a 3 mají však ve smlouvě přílohy pouze dvě, a to: „*Domácí průvodce*“ a „*Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007*“. Respondent č. 6 má přílohy dvě a to „*Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007*“ a „*ceník fakultativních služeb*“, který nemá žádný název. Žádná z uvedených příloh nemá označení jako příloha.

Článek „VII. Výše úhrady a způsob jejího placení“ uvádí v bodě 15: „*Zamlčel-li Klient skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení podle odst. 12 tohoto článku, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jejího příjmu*“. Odstavec 12 však neobsahuje výše uvedené, ale toto ustanovení bodu 12: „*Vrácení úhrady mimo Domov se řídí vnitřním předpisem Poskytovatele, který je nedílnou součástí smlouvy*“. Toto ustanovení je pouze ve smlouvách uzavřených do roku 2015.

Fakultativní služby – sazebník uvádí „*doprovod k lékaři 60,00 Kč/hod*“. Zaměstnanci č. 1 a 2 nedokázali vysvětlit, o jaký doprovod se jedná, následně vysvětlili, že by šlo zřejmě o doprovod, pokud by klient chtěl k lékaři, aniž by to mělo oprávněný důvod či doporučení praktického lékaře. Dále není zcela srozumitelná služba „*odnáška použitých inkontinentních pomůcek*“, neboť není patrné, kdy by se jednalo o základní činnost v rámci pomoci při osobní hygieně a kdy již o placenou fakultativní službu. Tyto formulace nejsou srozumitelné zaměstnancům,

	<p>tudíž lze předpokládat, že je nedokázou srozumitelně vysvětlit ani klientům.</p> <p>Smlouvy respondentů č. 1 – 4 a respondenta č. 6 obsahují v odstavci „XI. Doba platnosti smlouvy, v bodě 1: <i>Smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím uzavřením, tj. okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami</i>“. Na konci těchto smluv je však uvedeno: „<i>S účinností od 12. 8. 2009</i>“ a následuje skutečné datum uzavření smlouvy, např. u respondenta č. 1 to je 22. 10. 2015, u respondenta č. 3 datum 29. 10. 2015.</p> <p>Respondent č. 5 v rozhovoru uvedl, že při nástupu do zařízení se ho ujala sociální pracovníce, kdy pohovořila o službě, v přítomnosti dcery byla provedena prohlídka zařízení. Přítomná dcera si vše řádně nastudovala a potřebné zajistila. Poté sociální pracovníce přednesla náležitosti smlouvy, platby, oblasti podávání a vyřizování stížností. Respondent si smlouvu přečetl sám, jeho obsahu rozuměl. Respondent si vybavuje informace o platbách za poskytování sociální služby, další informace si již nevybavuje.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 2 Rozhovory s respondenty č. 1 – 6 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty: „Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“, aktualizováno ke dni 30. 6. 2015 Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby“ aktualizováno ke dni 30. 6. 2015 „Smlouvy respondentů č. 1 – 6“ „přílohy smluv: - Domácí průvodce - Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007 - Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007 - Fakultativní služby (sazebník)“ „Žádost o umístění do Domova Kytín“ „Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby“</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: § 88 písm. b)

poskytovatele	Nebyly zjištěny	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>3a) Poskytovatelem předložená písemně zpracovaná pravidla pro jednání se zájemcem o službu neobsahují návodné a konkrétní informace o tom, co pověřený pracovník zájemci sděluje.</p> <p>3b) Poskytovatel zjišťuje od zájemců jejich požadavky, očekávání, osobní cíle a možnosti, ovšem pouze v obecné rovině.</p> <p>4b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby vykazuje dílčí nedostatky, které snižují možnost porozumět obsahu a účelu smlouvy a to v oblastech písemné dokumentace související s procesem uzavírání smluv s klienty.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 2 body</p> <p>3b) 2 body</p> <p>4b) 2 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nebyla uložena.	Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Ochrana práv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a SQSS</li> </ul>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby</b></p> <p>Poskytovatel v praxi při poskytování sociální služby vytváří podmínky pro uplatňování práv klientů, byť se nejedná o cíleně a uvědoměle nastavovaná pravidla a podmínky, zaměstnanci jednají spíše intuitivně a ani písemná pravidla stávající praxi dostatečně nezpracovávají. V oblasti porušování práv však byly zjištěny pouze dílčí nedostatky, viz kritérium 2a).</p> <p>Možné střety zájmů si zaměstnanci neuvědomují a písemná pravidla tuto oblast nepopisují dostatečným způsobem. V praxi byl inspekčním týmem jeden střet zájmů zjištěn, aniž by ho pracovníci identifikovali a cíleně a vědomě nastavili pravidla pro jeho řešení. Situaci řeší intuitivně, zvýhodnění či znevýhodnění jedné ze stran tohoto střetu zájmů však nebylo v průběhu inspekce zjištěno.</p> <p><b>1b) SQSS</b>  <b>Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;</b></p> <p>Zaměstnanec č. 2 uvedl příklady, kdy klienti mohou uplatňovat vlastní vůli, např. svobodný pohyb, opouštění domova (v rámci jejich bezpečí mají povinnost nahlášení pobytu mimo domov službu konající sestře). Dále je to v oblasti stravování, kdy se mohou zpozdit, mohou si vzít jídlo na pokoj i do kastrůlků, později si ho ohřát. Toto někteří klienti využívají, což v rozhovoru potvrdili i respondenti č. 1 a 5. Poskytovatel, je-li to možné, respektuje přání klienta zemřít v klidu v domově a umožní i rodině zůstat s umírajícím i přes noc. Zaměstnanec č. 2 uvedl příklad, kdy by klient nemohl uplatnit vlastní vůli – když by ohrožoval sebe nebo své okolí. Někteří klienti mají u sebe klíče od pokoje, který si zamykají. Klíče od budovy nemají. Domov je odemčen obvykle do 19 hod,</p>	

vrací-li se klient zpět v pozdější době, musí zazvonit, aby mu personál odemkl.

Šetřením inspekčního týmu bylo zjištěno, že aktivní vyhledávání potřeb, tedy i vlastní vůle klientů ze strany zaměstnanců neprobíhá v plné míře, což potvrdili zaměstnanci č. 1 a 2, kteří uvedli, že ošetřujícího personálu je méně, než by bylo potřeba a než je ideální stav.

Toto bylo potvrzeno u respondenta č. 3, který má v žádosti uveden tento osobní cíl: „... kontakt s okolím, navázání nebo pokračování přátelských vztahů v DD“. Z rozhovoru s respondentem č. 3 vyplynulo, že v domově se zatím s nikým nespřátelil, žije na pokoji se spolubydlícím, který již není schopen běžné komunikace, o kterou má respondent zájem, což bylo potvrzeno pozorováním. Aktivní nabízení ze strany personálu, které by přiblížilo klientovi možnost vztahy v domově navázat, nebylo zjištěno ani z rozhovoru s ním, ani ze studia předložené osobní dokumentace tohoto respondenta. Respondent sdělil, že ho mrzí, když se v létě nemůže projít venku, protože nemá klíče od budovy. Pokud by požádal, tak by mu sestřičky asi budovu otevřely, ale nechce je večer obtěžovat. „Jsou tu krásné letní večery, to mě opravdu mrzí“. Z vedené dokumentace respondenta nevyplývá, že by se personál zabýval klientem formulovaným osobním cílem, že by ověřoval a přehodnocoval jeho vlastní vůli tak, aby podle ní mohl službu poskytovat.

Předložený dokument „Domácí průvodce“ obsahuje: „Ukončení pobytu v domově: ... Pobyt klienta není možno ukončit, jestliže o něho není jinak řádně postaráno a je úplně odkázán na pomoc společnosti“. Tato formulace zakládá na znemožnění uplatnění vlastní vůle klientů ze služby odejít.

Zaměstnanec č. 2 sdělil, že toto ustanovení v praxi uplatnili pouze jednou a to v situaci, kdy klient chtěl odejít, ale nebyl schopen se o sebe postarat sám v domácím prostředí. Poskytovatel situaci řešil a vyjednával další možnosti péče, což se podařilo. Poskytovateli bylo doporučeno ustanovení změnit tak, aby nezakládalo na omezování vlastní vůle klientů a reflektovalo dobrou praxi.

#### **1d) SQSS**

**Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít**

### **v důsledku poskytování sociální služby.**

Poskytovatelem předložené materiály v písemné podobě obsahují termíny, které zakládají na vytváření předsudků a negativního hodnocení s ohledem na okruh osob (senioři):

dokument „*Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007*“ obsahuje termín „*výplata kapesného*“.

- webové stránky poskytovatele uvádí v „*Programu pro volný čas - kroužek šikovných ručiček*“. Pojmy „*kapesné*“ a „*kroužek šikovných ručiček*“ evokuje cílovou skupinu osob školou povinných, nikoli seniorů.

V předloženém dokumentu „*Záznamy z hodnocení péče*“ je u respondenta č. 2 uveden záznam: „*Pacient je na nastaveném léčebném režimu, zdravotní stav neměnný*“. Pobytová služba není zdravotnickým zařízením, bylo by vhodnější v komunikaci používat oslovení uživatel, nebo klient.

Zaměstnanci č. 3 – 6 a 8 v rozhovoru nejdříve nedokázali popsat, zda a jaká vnitřní pravidla pro předcházení předsudků a negativního hodnocení mají vytvořena. Na podněty inspekčního týmu uvedli několik oblastí týkajících se této problematiky, např. klientům vykají, tykání je možné pouze po vzájemné dohodě; dále s nimi nesmí jednat jako s malými dětmi a používat výrazy jako „*papat či bačkúrky*“. V průběhu rozhovoru však bylo zjištěno, že zaměstnanec č. 8 běžně používá ve vztahu ke klientům výrazy „*ručičky, zadeček*“ a klientům říká: „*pojďte si hrát*“, čímž dochází k infantilizaci.

Z diskuze dále vyplynulo, že při doprovodech klientů mimo službu není nastaveno pravidlo na způsob oblékání zaměstnanců, někteří zaměstnanci používají pracovní oblečení, jiní chodí v civilu. K názvu „*Kroužku šikovných ručiček*“ sdělili, že pochází ze strany klientů.

V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel nemá cíleně nastavena a neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Zaměstnanci si pravidla nastavují nevědomě a intuitivně, možná pozitiva či negativa svého přístupu a chování si neuvědomují. Až na výše uvedenou infantilizaci však v průběhu inspekce nebyly zjištěny negativní dopady na klienty.

## 2 a) SQSS

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Poskytovatel předložil dokument „Standard 2 Ochrana práv osob“, který vyjmenovává několik práv klientů služby, např. „právo získat hodnotnou stravu, právo žít v bezpečném a kvalitním prostředí, právo zacházet se svým volným časem, právo na ochranu osobních údajů“. Dále je zde uvedeno „okruhy potencionálně problémových situací, v nichž by mohlo dojít k porušování práv...: ochrana osobní svobody, ochrana soukromí, ochrana osobních údajů“ a kritéria pro rozpoznání těchto situací, např. „míra závislosti klienta...“. Následuje výčet možného, nežádoucího chování personálu (v rámci předcházení porušování práv), např. „podvádění, zneschopňování, zstrašování, nálepkování, stigmatizace, infantilizace...“. Infantilizace je popsána následovně: „chování ke klientům jako k malým dětem“. V rozhovoru se zaměstnanci č. 3 – 6 a 8 bylo zjištěno, že toto pravidlo není dodržováno, viz popis kritéria 1d). Dokument se také stručně zabývá restriktivním opatřením – „mechanické omezení (zádržná křesla)..., uzamčené dveře domova...“ Oblast používání postranic není popsána, ale zaměstnanci č. 2 a 7 uvedli, že postranice jsou používány výhradně na přání klienta. Poskytovatel má dále v dokumentu stručně zpracovaný postup, pokud k porušení práv dojde: „1. vyslechnutí všech zúčastněných stran..., 2. Návrh na řešení situace, 3. Návrh dohody, popř. sepsání stížnosti, 4. Předání stížnosti k dalšímu řešení..., 5. Šetření zaznamenat vždy do osobních karet obyvatel“. Z těchto opatření není patrné, zda a jak porušení práva bude řešeno s dotčeným zaměstnancem, ani jaká ze situace vyplynou opatření či sankce.

Dokument dále obsahuje celkem čtyři „Příklady možných krizových situací v Domově Kytín“: 1. Dvoulůžkový pokoj, jedna televize – požadavek na sledování různých TV programů...; 2. rušení nočního klidu...; 3. rušení spánku intenzivním osvětlením...; 4. dlouhodobý nesoulad obyvatel na pokojích...“ a stručný popis jejich řešení, např.: u rušení nočního klidu: „vyslechnutí problému a návrh řešení;

zhodnocení zdravotního stavu, klidný a objektivní pohovor; uklidňující léky dle ošetřujícího lékaře“. U definovaných situací není patrné, v čem dochází k porušení práva ze strany poskytovatele při poskytování sociální služby.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 a 2 vyplynulo, že služba má od roku 2012 zabudovaný kamerový systém – v jídelně a před ní, vstupy do budovy, na chodbě v lůžkové části, v prostoru před kuchyní. Kamerový systém v současné době není funkční a poskytovatel jeho provoz řeší s Úřadem pro ochranu osobních údajů a Krajským úřadem Středočeského kraje. Na základě kontroly a po dohodě se zřizovatelem bylo dojednáno, že bude odstraněna kamera na lůžkové části služby.

V průběhu inspekce byly v oblasti naplňování práv zjištěny tyto nedostatky:

- neoprávněné zjišťování osobních údajů ve fázi jednání se zájemcem o službu ve formuláři „Žádost o umístění do Domova Kytín“ a to „Jména rodičů žadatele (pro potřebu matriky), Poslední zaměstnání“.
- „Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007“ - *Pobyt klienta není možno ukončit, jestliže o něho není jinak řádně postaráno a je úplně odkázán na pomoc společnosti*“. Poskytovatel nemá právo takto zasahovat do práva na svobodné rozhodnutí klientů, tuto možnou situaci ve službě nelze zobecňovat a uplatňovat u všech osob.
- povinnost předložit v den nástupu rodný list. Předložení tohoto osobního dokumentu není relevantní pro nástup do domova.
- Neoprávněné paušální zjišťování výše příjmu všech klientů – smlouva o sociální službě uvádí: „Klient je povinen doložit Poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je Klient povinen doložit při nástupu do Domova Kytín a dále při každé změně příjmu“. Poskytovatel není oprávněn zjišťovat výši příjmů pro účely stanovení úhrady u všech klientů. Toto oprávnění ze zákona má tehdy, pokud by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstala z jeho příjmu



potřebná částka.

Zaměstnanci č. 1 – 7 v rozhovoru uvedli, že se ve službě nesetkali s porušováním práv klientů. Naopak uvedli situaci, kdy hájili práva jednoho klienta, když mu do sanitky nechtěli brát vozík tím, že mu zajistili jiného dopravce. Z rozhovoru dále vyplynulo, že zaměstnanci si písemná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů, konkrétně nevybavují, ale předpokládají, že jsou uvedena ve standardech a že se jimi již někdy zabývali.

Pokud by zaměstnanci č. 2 a 7 zjistili nějaké porušení práv, opatřením by byla slovní výtka zaměstnanci či konzultace, v případě většího narušení, např. v případě nějakého omezení klienta, by učinili zápis a situaci by řešili s panem ředitelem.

V rozhovoru s inspekčním týmem si zaměstnanci č. 1 – 8 jen obtížně vybavovali možné situace porušení práv klientů, které by ve službě mohly nastat, následně uvedli několik příkladů: pokud by pracovník nepustil návštěvu za klientem, nedomluvené tykání klientům, nezachování intimity při sprchování klientů, šikana, uzamknutí klienta na pokoji, nedůstojné chování.

Dále v diskuzi s inspekčním týmem uvedli rizikovou situaci a její řešení u dezorientovaných klientů v případě, že by chtěli odejít ze služby: „*kontaktujeme rodinu, situaci konzultujeme se zdravotním úsekem, klienta uklidníme a upokojíme*“. Pro tuto situaci má poskytovatel v praxi nastaveno řešení, ale pravidla chybí.

Ve službě byly zjištěny prvky dobré praxe, např. respondenti č. 1 a 4 shodně uvedli, že jsou ve službě spokojeni, osobní doklady a finanční hotovost mají u sebe na pokoji, že si se svými financemi hospodaří sami. Uvedli, že mají v bance trvalý příkaz k úhradě za poskytované služby, s důchodem si hospodaří sami. Pokoj respondenta č. 1 je vybaven běžným nábytkem a je v něm cítit velmi přívětivá atmosféra. Jeho dva obyvatelé mohou v něm chovat kočku a pokoj si mohli vybavit dle svého vkusu.

## **2b) SQSS**

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel**

### **poskytovatel postupuje**

Poskytovatel má oblast střetů zájmů ošetřenou v dokumentu „Standard 2 Ochrana práv osob“, kde je definováno několik oblastí, ve kterých může docházet ke střetům zájmů, např. oblast podávání stravy a léků, provádění úklidu, kouření a požívání alkoholických nápojů. Jedná se o situace, kdy klient má jiné přání než personál. Definované situace nemají formulována konkrétní opatření pro jejich řešení.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 – 9 vyplynulo, že si žádné střety zájmů neuvědomují, sdělili, že ve službě k žádným nedochází. Na základě podnětů inspekčního týmu zmínili jednu situaci, kdy stojí proti sobě přání pracovníka a klienta.

V průběhu inspekčního šetření však bylo zjištěno, že střet zájmů ve službě existuje a jedná se o situaci, kdy rodinný příslušník klienta působí ve službě jako zaměstnanec vykonávající přímou práci s klientem. Pravidla pro řešení tohoto střetu nastavena nejsou a poskytovatel tuto situaci řeší intuitivně.

### **13a) SQSS**

**Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.**

Poskytovatel ve službě zajišťuje běžné materiální, technické a hygienické podmínky s ohledem na okruh osob. Pokoje jsou jednolůžkové, až na oddělení s vyšší mírou podpory, kde jsou pokoje dvoulůžkové. Některé tyto pokoje mají své sociální zařízení, ostatní využívají společné na chodbě. Jednolůžkové pokoje mají sociální zařízení vždy své.

Pokoj respondenta č. 1 je vybaven běžným dřevěným nábytkem, standardními lůžky, televizí, lednicí, varnou konvicí. Před pokojem je vstupní chodbička, z ní je možné vstoupit do koupelny, která není bezbariérová, ale respondent zatím vstup do ní dobře zvládá. Dále je vstup do komory, kam si obyvatelé pokoje mohou ukládat nějaké věci.

Společné koupelny, které jsou využívány imobilními klienty za asistence personálu, jsou zajištěny potřebným vybavením včetně zvedacích zařízení.

Jako nedostatek se jeví nemožnost vyvézt polohovací postele s imobilními klienty ven z pokojů z důvodu úzkých dveří. Do výtahu se však polohovací postel vejde.

	Z rozhovoru s respondenty č. 1, 2, č. 4 – 6 nevyplývalo, že by jim chybělo nějaké vybavení, mají v Domově vše, co potřebují.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 6, č. 8 Rozhovory s respondenty č. 1 – 6 Osobní dokumentace Dokumenty: „Žádost o umístění do Domova Kytín“ „Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007“ „Standard 2 Ochrana práv osob“, aktualizováno ke dni 30.6.2015 „Smlouva o sociální službě“ respondentů č.1 – 6  Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.ddkytin.cz">http://www.ddkytin.cz</a>  Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: §§ 8 písm. c) ZSS  Poskytovatel nevytváří při poskytování sociální služby cíleně takové podmínky, které by zamezily střetům zájmu klientů.	Nesplněné: § 88 písm. c) ZSS
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b)  1b) Poskytovatel v plné míře neověřuje a nepřehodnocuje vlastní vůli klientů, aby podle ní mohl službu poskytovat. Dokument „Domácí průvodce“ obsahuje formulaci zakládající na znemožnění uplatnění vlastní vůle klientů ze služby odejít.  1d) Poskytovatel nemá cíleně nastavena a neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Předložené písemné materiály obsahují termíny, které zakládají na vytváření předsudků a negativního hodnocení. V průběhu rozhovoru se zaměstnanci bylo zjištěno, že používají infantilní výrazy.  2a) Poskytovatelem předložená vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde.	Bodové hodnocení kritérií: 1b) 2 body  1d) 1 bod  2a) 1 bod

	<p>„Standard 2 Ochrana práv osob“ neošetřuje dostatečným způsobem tuto problematiku ve službě - u definovaných situací není patrné, v čem dochází k porušení práva ze strany poskytovatele při poskytování sociální služby a ze stanovených opatření není patrné, zda a jak porušení práva bude řešeno s dotčeným zaměstnancem, ani jaká ze situace vyplynou opatření či sankce. Zaměstnanci se v problematice práv neorientují, k problematice přistupují intuitivně. Poskytovatel vykazuje dílčí nedostatky v naplňování práv klientů.</p> <p>2b) Písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro vymezení situací střetu zájmů klientů se zájmy poskytovatele neobsahují konkrétní opatření pro jejich řešení.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zaměstnanci se v problematice střetu zájmů neorientují, k problematice přistupují intuitivně.</li> </ul>	<p>2b) 1 bod</p> <p>13 b) 3 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>§ 88 písm. c) Vytvářet při poskytování sociální služby cíleně takové podmínky, které by zamezily střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele sociální služby.</p> <p>1d) Nastavit a uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p> <p>2a) Nastavit a uplatňovat vnitřní pravidla pro předcházení situacím porušování základních lidských práv a svobod klientů, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Pravidla nastavit tak, aby byla konkrétní a dala se podle nich v praxi postupovat. Problematiku práv zavést do povědomí zaměstnanců a seznámit je s pravidly. Odstranit stávající nedostatky.</p> <p>2b) Revidovat vnitřní pravidla pro vymezení situací střetu zájmů klientů se zájmy poskytovatele tak, aby obsahovala stávající i možné střety zájmů, s pravidly seznámit zaměstnance a v praxi je uplatňovat.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>1d) 30. 9. 2016</p> <p>2a) 30. 9. 2016</p> <p>2b) 30. 9. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. d) ZSS</li> <li>- Kritérium 1c) SQSS</li> </ul>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</b></p> <p>Jak je uvedeno u odůvodnění kritéria 1c), poskytovatel nepředložil pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p> <p>K problematice uplatnění oprávněných zájmů uživatelů poskytovatel předložil dokument „<i>Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007</i>“, který je ve srozumitelné formě a v celém rozsahu zveřejněn na webových stránkách poskytovatele <a href="http://www.ddkytin.cz">www.ddkytin.cz</a>.</p> <p>Poskytovatel předložil „<i>Směrnici 18/2007, kterou se upravuje úhrada za sjednané sociální služby a vrácení úhrady za pobyt mimo Domov Kytín</i>“. V dokumentu jsou vymezeny základní pojmy, úhrada za poskytované sociální služby, výše úhrady a úhrada za ubytování, příjmy, přeplatek na úhradě a pravidla pro odhlašování stravy, včetně kalkulace ceny pokoje za den v Kč a úhrady za stravu.</p> <p>„<i>Směrnice 26 Ochrana osobních údajů obyvatel a zaměstnanců Domova Kytín</i>“, obecně popisuje, jak jsou uchovávána osobní data klientů, k jakému účelu se shromažďují a jak je s nimi nakládáno po ukončení poskytování sociální služby.</p> <p><i>Poslední z předložených dokumentů je „Směrnice 29 STÍŽNOSTI NA KVALITU SLUŽEB – vyřizování stížností“, kde nalezneme postup pro vyřizování stížností, viz. Popis SQ 7 b).</i></p> <p><b>1c) SQSS</b>  <b>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;</b>          Dokument: „<i>PROVOZNÍ ŘÁDY pro objekt Domova seniorů Kytín</i>“, obsahuje provozní řád stravovacího úseku; harmonogram přípravy a výdeje jídel; sanitační řád; provozní řád zdravotního oddělení DD Kytín. V dokumentu je popsán provozní řád zdravotní sestry</p>	

	<p>– denní služby; provozní řád denní sanitářky; provozní řád noční sestry a sanitárky; provozní řád úklidového úseku; provozní řád prádelny.</p> <p>V harmonogramu přípravy a výdeje jídel, jsou popsány postupy přípravy jídel, odvoz jídla, příprava jídla apod. s uvedením časového harmonogramu. Chybí písemně zpracovaný postup pro výše uvedené činnosti.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 7 v rozhovoru potvrdili existenci písemných pravidel. Během místního šetření poskytli k nahlédnutí složku směrnic a pokynů, ve kterých však nebyla nalezena písemně zpracovaná pravidla zaručující řádný průběh sociální služby.</p> <p>Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru stvrdil, že zaměstnanci přímé péče mají k dispozici zpracované písemné postupy. V době konání místního šetření poskytovatel nepředložil tyto zpracované pracovní postupy pro zaměstnance.</p> <p>Ve všech předložených provozních řádech: zdravotní sestry, noční sestry, denní a noční sanitárky jsou opět vypsány úkony od převzetí až po ukončení služby, např. aplikace inzulínu, rozdávaní léků, asistence při koupání ležících obyvatel, apod. Provozní řády popisují časové harmonogramy jednotlivých pracovníků, od převzetí služby až po její předání, nebyly v nich však nalezeny písemně zpracované postupy pro výše uvedené činnosti.</p> <p>Poskytovatel nepředložil zpracované postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby. Chybí tak písemné pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby. Postup podle neexistujících pravidel ověřit nelze.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 7 a 9</p> <p>Dokumenty:  <i>„Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007“</i>  <i>„Směrnice 18/2007, kterou se upravuje úhrada za sjednané sociální služby a vrácení úhrady za pobyt mimo Domov Kytín“</i>, bez datace  <i>„Směrnice 26 Ochrana osobních údajů obyvatel a zaměstnanců Domova Kytín“</i>, účinnost 1. 1. 2011  <i>„Směrnice 29 STÍŽNOSTI NA KVALITU SLUŽEB – vyřizování stížností“</i>, účinnost 1. 1. 2011  <b>PROVOZNÍ ŘÁDY pro objekt Domova seniorů Kytín</b>“;</p>	

	<p>platnost od 2. 1. 2014  <a href="http://www.ddkytin.cz">www.ddkytin.cz</a>;</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. d).</p> <p>Poskytovatel nepředložil písemně zpracované pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p>	Nesplněné: § 88 písm. d)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium 1c) SQSS</p> <p>Poskytovatel nepředložil písemně zpracované pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p>	Bodové hodnocení kritérií: 1c) 0 bodů
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Vypracovat vnitřní pracovní postupy pro řádný průběh poskytování sociální služby</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>Lhůta do 30. 9. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. e) ZSS</li> <li>- Kritérium 7b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§88 písm. e) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</b></p> <p>Poskytovatel předložil „Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ jehož součástí je směrnice pro podávání a řešení stížnosti klientů na kvalitu poskytované služby nebo způsob poskytování sociálních služeb.</p> <p>Písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby obsahují definici stížnosti a její evidenci, kdo může stížnost nebo podnět podávat, možnost stěžovatele zvolit si zástupce, způsob podání a kontaktní osobu které lze stížnost předat, kdo a jak bude stížnost vyřizovat, lhůta pro vyřízení žádosti, postup pro podání odvolání proti výsledku vyřízení stížnosti s uvedením kontaktních adres dalších institucí, na které je možno se obracet.</p> <p><b>7b) SQSS</b>  <b>Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</b></p> <p>Informace o možnosti podat si stížnost a směrnice k vyřizování stížností mají klienti k dispozici na informačních tabulích Domova. V přízemí proti východu z výtahu mají k dispozici schránku na případné podněty či stížnosti.</p> <p>Respondent č. 6 ve svém rozhovoru uvedl, že ví o existenci schránky na podněty nebo stížnosti. Uvedl, že nemá důvod si stěžovat, pokud by s něčím potřeboval pomoci, obrátil by se na svou dceru nebo klíčového pracovníka. Dále uvedl, že v Domově řešili připomínky směřující ke stavbě jídelničky. Důvodem nevyváženého jídelničky byla angažovanost vedoucí stravovacího úseku, který upřednostnil celozrnné</p>	



	<p>potraviny, ve větší míře knedlíky a pokud byli v jídelníčku studené večeře, tak byli většinou uzzeniny, a to se klientům nelíbilo.</p> <p>Respondent č. 6 sám uvedl, že má na pokoji k dispozici vytištěný jídelníček a pokud jsou na jídelníčku knedlíky, které nejí, odpověděl: „<i>no tak si knedlíky nedám a zajistím si náhradní jídlo, zásoby mám nakoupené v lednici</i>“.</p> <p>Závěrem dodal, že se opakované podněty směřující ke stavbě jídelníčku změnilo poté, co zaměstnanec odešel.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 ve svém rozhovoru uvedl, že vedení Domova Kytín vydalo pokyn pro podávání a řešení stížností.</p> <p>Poskytovatel předložil písemný dokument „<i>POKYN 03 – POKYN ŘEDITELE ORGANIZACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ ZAMĚSTNANCI</i>“, ve kterém jsou popsána pravidla a postupy pro podávání a vyřizování stížností. V závěru pokynu je písemná informace, že za seznámení zaměstnanců s pravidly stížností odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci. Přílohou vydaného pokynu jsou podpisy vedoucích pracovníků. Chybí však podpisy zaměstnanců jednotlivých úseků. Poskytovatel v době místního šetření nedoložil prokazatelné seznámení zaměstnanců s těmito postupy.</p> <p>Zaměstnanec č. 9 doplnil, že v případě, kdy by se na něj obrátil některý z uživatelů se žádostí o pomoc při sepsání či podání podnětu nebo stížnosti, přednesl by jeho žádost vedení Domova, p. řediteli nebo jeho zástupci. O informaci, že jsou zaměstnanci prokazatelně seznámeni, uvedl, že si vybavuje, „<i>že něco podepisoval, ale přesně si nevzpomíná, jak se dokument jmenoval</i>“.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 9  Rozhovory s respondentem č. 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1-6</p> <p>Dokumenty:  „<i>Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</i>“, platnost od 18. 2.2013, aktualizace 30. 6. 2015  „<i>Směrnice 29 – postup pro vyřizování stížností</i>“, platnost od 1. 1. 2011  POKYN 03 – „<i>POKYN ŘEDITELE ORGANIZACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ ZAMĚSTNANCI</i>“, platnost od 18. 11. 2015</p>	

	„Domáci průvodce Domova Kytín“, ze dne 1. 1. 2007 Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: § 88 písm. e)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Poskytovatel v době místního šetření nedoložil prokazatelné seznámení zaměstnanců s těmito postupy.	Bodové hodnocení kritérií:  7b) 2 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nebyla uložena.	Lhůta pro splnění opatření:  

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. f) ZSS</li> <li>- Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.</b></p> <p>Poskytovatel předložil „Sešit vedený na oddělení s vyšší mírou podpory od 3. 7. 2015“. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že tímto způsobem je ve službě zaznamenáván průběh služby. Sešit obsahuje „hlášení“ se záznamy denní a noční služby o aplikaci medikace, výměně inkontinenčních pomůcek, kontrolách klientů. Dále je v sešitě zaznamenáno, kteří klienti byli „koupání“, kteří byli odpoledne na zahradě apod. Jedná se o pouhý výčet realizovaných úkonů nebo seznam klientů, nikoliv o individualizované záznamy průběhu služby. Zaměstnanec č. 5 sdělil, že dále zaznamenává účast klientů na aktivizačních činnostech, který klient se účastnil jaké aktivity. Tyto záznamy však nejsou propojeny s písemnými individuálními plány klientů. Poskytovatel předložil „Realizaci plánu péče za leden 2016“ u respondentů č. 1 - 6, ve kterém jsou zaznamenány činnosti, které služba přímo provádí nebo ve kterých klienta podporuje (např. prevence opruzenin, oblékání, svlékání, péče o kůži, donesení stravy na pokoj aktivní nabízení tekutin aj.). Jedná se o výčet činností realizovaných u klientů v jednotlivých dnech bez bližšího popisu prováděných činností nebo hodnocení péče.</p> <p>Z rozhovorů se zaměstnanci č. 2 - 5 a z rozhovorů s respondenty č. 1 - 6 bylo zjištěno, že služba obvykle reaguje na potřeby a přání klienta. Způsob a předávání informací o klientech a zejména způsob formálního a vzájemně nepropojeného vedení záznamů individuálního plánování však nezaručuje, že budou</p>	

skutečně individuálně posouzeny a řešeny všechny potřeby i cíle klientů. Z předložených individuálních plánů respondentů není zřejmé, jakým způsobem jsou obecně formulovaná očekávání - přání, provázána s formulovanými cíli a zejména pak s možnostmi a schopnostmi osob, tedy s plánem péče a poskytovanou podporou. Záznamy týkající se hodnocení služby neprokázaly, že ve službě dochází k průběžnému hodnocení naplňování cílů. Jedná se převážně o záznamy realizované zdravotnickými pracovníky, záznamy klíčových pracovníků jsou formulovány zcela obecně, hodnotí se pouze spokojenost klienta, nejsou vyhodnoceny změny sociální situace klienta, míra poskytované podpory.

#### **4c) SQSS**

#### **Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.**

V žádostech o poskytnutí sociální služby respondentů č. 1 - 6 jsou uvedena očekávání klienta: v bodě 9 žádosti zjišťuje, čím žadatel odůvodňuje potřebnost svého umístění v DD Kytín a v bodě 10 co žadatel očekává od umístění do DD Kytín.

Např. respondent č. 3 očekává návrat mezi lidi. Odůvodnění: *„Zdravotní stav a vysoký věk mi nedovoluje žít nadále o samotě v bytě“*. Respondent č. 6 očekává klidné stáří. Odůvodnění: *„Klient nemá nikoho, kdo by se o něj postaral, syn pracuje, bydlí u něj.“*

Zaměstnanec č. 2 uvedl: *“Při vstupu klienta se stanoví klíčový pracovník a konzultujeme míru péče, klíčový pracovník pak do Cygnusu zadává plán péče a konzultuje ho s paní vrchní. Informace o klientovi se předávají osobně obvykle při předání ranní směny“*.

Např. respondent č. 6 si ve svém IP ze 17. 5. 2014 přeje častější kontakt se synem, osobní cíl respondenta zaznamenaný v IP je ale zaměřen na samostatnost v oblékání a volbu oblečení. Plán péče je zaměřen na hygienickou péči a příjem stravy a Plán sociálních činností informuje těchto o společných cílech: *„Klient má výši PNP odpovídající jeho stavu přiměřené a účinné využití všech zdrojů podpory klienta“*. Klientovy zdroje: *„Klient je zmatený, není schopen se sám rozhodnout“*.

Respondent č. 1 uvedl, že na to, co a jak by potřeboval, se ho ptal zaměstnanec č. 2 před nástupem do služby.

Předložené smlouvy o službě u respondentů č. 1 - 6 obsahují vždy stejný rozsah služby (vyjmenovány jsou všechny základní činnosti dle ZSS) a rozsah není ve smlouvě ani v žádném dalším dokumentu blíže specifikován. Např. respondent č. 2 a 5 dosud nevyžadují podporu v rozsahu celé základní činnosti: Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu – samostatně vstanou z lůžka, nevyžadují pomoc při oblékání aj., přesto ji mají ve smlouvě sjednanou.

#### **5b) SQSS**

**Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;**

Respondent č. 4 má stanoven tento cíl služby: „*Klient si přeje opět chodit*“. Realizace cíle: „*Klient dle možností trénuje chůzi, rehabilitace, cvičení*“. Kroky k naplnění cíle: „*Chůze po chodbě, dochází na obědy, cvičení na posílení nohou*“. Z plánu není jasné, v jakých oblastech dojde k naplnění přání - cíle respondenta pokud selepší i jeho chůze, případně, zda je možné některé cíle respondenta splnit, i pokud k výraznému zlepšení chůze nedojde. Respondent v rozhovoru uvedl, že pokud selepší jeho chůze, jezdil by rád na výlety.

Plán péče uvádí tento cíl: „*Klient je čistý a upravený, má čistou neporušenou kůži, má subjektivně dobrý pocit aktivně se zapojuje do péče o své tělo*“. Kroky vedoucí k naplnění cílů: „*Podpořit při ranní hygienické péči - umyvadlo denně, péče o dutinu ústní ráno a večer, oblékání a svlékání denně*“. V plánu péče není stanoveno, jakou konkrétní míru podpory uživatel potřebuje, jakým způsobem bude služba podporovat klienta při zachování soběstačnosti a aktivní péči o své tělo.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že respondent č. 2 má přání „*aby mohl co nejdéle zůstat na svém pokoji a nemusel být přeložen na ošetrovatelské oddělení*“. Z tohoto přání zaměstnanci vycházejí a klient dostává podporu k tomu, aby mohl na svém jednolůžkovém pokoji zůstat co nejdéle.

Respondent č. 2 má v IP uveden cíl: „*Trénink chůze po chodbách domova*“. Kroky k dosažení cíle: „*Dochází na velkou jídelnu*“. Záznam o realizaci osobního cíle

z 14. 6. 2015: „Klient se po hovoru cítí spokojeně, je rád, že je zatím samostatný“. 28. 2. 2015 „Klient se snaží být samostatný ale denně donáška jídla“. V záznamech není jasně uvedena vazba cíle na výše uvedené přání - trénink chůze je prostředkem nikoliv vlastním cílem a chybí jakákoliv informace o změně ve zdravotním stavu klienta, která byla důvodem pro donášku jídla na pokoj. Z rozhovoru s respondentem bylo dále zjištěno, že klientovi v domově velmi chybí možnost popovídat si, připadá si osamělý, hodně toho zažil a nemá to komu sdělit, zaměstnanci mají málo času, nechce obtěžovat. Z rozhovoru se zaměstnanci č. 2 a 5 bylo zjištěno, že o této potřebě klienta vědí. V individuálním plánu však není tato potřeba zaznamenána a řešena.

Plán péče respondenta č.2 stanoví: „Klient akceptuje doporučení odborného personálu, klient je chráněn před poškozením a pádem. Klient má zachovanou kožní integritu. Klient zvládne metody, které mu umožní zapojit se do denních aktivit“. Činnosti vedoucí k naplnění cílů: „Bezpečné používání kompenzačních pomůcek denně a DP“. Z plánu není jasné, jaké metody má klient ovládnout, do jakých aktivit se vlastně zapojuje, jakým způsobem bude procvičováno používání kompenzačních pomůcek, jaká opatření budou použita k prevenci pádu. Jaká doporučení odborného personálu má klient akceptovat, případně, zda je již akceptuje, nebo jakým způsobem by měl být pro doporučení motivován, zda může být respektováno jeho rozhodnutí apod.

Respondent č. 6 má v IP uvedena tato přání a potřeby: „Chci, aby za mnou častěji jezdil syn Kamil i ostatní synové s vnoučaty“. Definovaný osobní cíl klienta již nenavazuje žádným způsobem na tato přání a potřeby: „Udržení dosavadní samostatnosti v oblékání vzhledem k psychickému stavu je nutný dohled nad volbou oblečení. Nutno označit pokoj a místnost k dennímu používání pro lepší orientaci“. Kroky k naplnění osobního cíle: „Zajistit kontrolu psychiatrické lékařky, označit pokoje žabičkou, dohled nad zvoleným oblečením“. Záznamy o realizaci osobního cíle se znovu váží k přáním a potřebám respondenta, nikoliv k výše uvedenému cíli: „Klient se vždy těší na vnoučata, klient se nadále těší na syna, klient je opět v pořádku a těší se na návštěvu syna“. Z popisu realizace plánu ale není zřejmé, zda služba aktivně podpořila respondenta v jeho přání a pomohla

mu zprostředkovat častější setkání se synem. Plán péče obsahuje společné cíle: „Klient je čistý a upravený, klient má čistou neporušenou kůži, klient má subjektivně dobrý pocit. Klient samostatně pečuje o své tělo“. Kroky vedoucí k naplnění cílů: „Výměna osobního prádla, ranní hygienická péče - umyvadlo denně, péče o dutinu ústní – ráno večer upevnění návyků v hyg. péči“. Z plánu péče není zřejmé, jakým způsobem bude respondent podporován v soběstačnosti. Tj. které činnosti bude realizovat služba, které respondent zvládne s podporou a které činnosti je dosud schopen zvládnout samostatně.

Zaměstnanec č. 5 uvedl, že provádí u každého nového klienta přijímací pohovor a sepisuje životní příběh. „Píší si i osobní poznámky a zaznamenávám si je do sešitu. Nejprve si zjišťuji, zda je například klient diabetik. Každé ráno jsem na pečovatelském oddělení a domlouvám se s pečovatelkami, koho je třeba připravit na aktivitu. Převážně komunikuji s rodinou. Osobní cíl je pro mě přání klienta, něco, čeho by chtěl dosáhnout“. Dále zaměstnanec sdělil, že nejčastěji u klientů zaznamená změny psychického stavu a společně se zaměstnanci přímé péče hledá způsoby jak psychický stav klienta zlepšit. Záznamy o klientech vede odděleně a do psaných individuálních plánů nezasahuje.

Zaměstnanec č. 4 sdělil: „První měsíc nic nepíšeme, Pak sepisujeme anamnézu, tyto informace se sbíhají u vrchní sestry“. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že služba reaguje na přání klientů. Například v souladu s přáním respondenta č. 6 zprostředkovala častější kontakt respondenta se synem. Zaměstnanec č. 4 potvrdil, že je se synem v kontaktu, ale nedokázal specifikovat, jakou konkrétní podporu respondentovi při kontaktu se synem poskytl. Zaměstnanec č. 5 sdělil, že syna respondenta oslovuje pravidelně, o svých krocích informuje další zaměstnance na ranních setkáních. Informace o intervencích s rodinou však nezaznamenává do individuálního plánu.

Zaměstnanci č. 3 a 4 uvedli, že u nekomunikujících klientů oslovují rodiny, ptají se jich, co klient potřebuje. „Vypozorujeme, zkusíme. Pokud klient nekomunikuje, snažíme se ještě život zpříjemnit- to vnímáme jako cíl klienta“. Metodika pro specifickou práci s osobami s potřebou vysoké míry podpory není zpracována.

Respondent č. 1 ví, že má určeného klíčového zaměstnance, který by s ním měl „sepisovat

*požadavky a to, co bych potřeboval, co mně schází“.* Nyní je čeká společné setkání, „*kdy se to bude oběma hodit“.* Ještě by rád jel hromadnou dopravou např. do Dobříše nebo Mníšku, je mu líto, že tam zatím nebyl. Nechce se mu žádat o doprovod pracovníky, nechce je obtěžovat

Respondent č. 3 uvedl, že potřebuje pomoci se vším. Snídani mu nosí do postele, ale na oběd ho doprovodí s chodítkem do jídelny. S nikým se zde nepřátelí, protože má zhoršenou pohyblivost, těžko se někam dostane, aby se seznámil. V individuálním plánu má uvedený osobní cíl: „*Zajistit každodenní chůzi s chodítkem“.*

### **5c) SQSS**

**Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.**

Zaměstnanci č. 3 a 4 uvedli: „*Hodnocení probíhá, pokud se klient zhorší, pokud se stav nemění, hodnotíme třeba jednou za půl roku, nebo když začne blikat kontrolka“* (jedná se o signalizaci v databázi Cygnus).

Poskytovatel předložil „*Záznamy z hodnocení péče“.* Např.: u respondenta č. 2 záznamy obsahují tři hodnocení z března, června a září 2015. Hodnocení uvádí informaci „*pacient se snaží udržovat si zdraví“* záznam provedl zaměstnanec č. 7. „*Klient se cítí spokojeně, pravidelně dochází na jídelnu“* zapsal zaměstnanec č. 9. „*Pacient je na nastaveném léčebném režimu, zdravotní stav neměnný“* zapsal zaměstnanec č. 7.

Zaměstnanec č. 9 sdělil, že u respondenta č. 2 hodnocení probíhá jako rozhovor. „*Jeho zdravotní stav se zhoršil, řešilo se to tak, že jsme kontrolovali jeho zdravotní stav pravidelně a ptali se, jestli něco nepotřebuje“.* Zaměstnanec č. 2 doplnil: „*Zvýšila se zdravotní pomoc, nosilo se mu jídlo, pomáhali jsme mu s toaletou“.* V záznamech chybí výstupy z rozhovoru s klientem i popis hodnocení realizovaných opatření.

Záznamy u respondenta č. 4 z března, srpna, září 2015 uvádí: „*Stanovených cílů bylo dosaženo, pacient se zajímá o své zdraví, snaží se víc rehabilitovat“* zapsal zaměstnanec č. 7. „*Klient je s péčí spokojen“* zapsal zaměstnanec č. 6. „*Pacient spolupracuje při dodržování léčebného režimu“* zápis zaměstnanec č. 7.

Formulář hodnocení respondenta č. 6 obsahuje 10



záznamů převážně zdravotnických pracovníků: Např.: „Klient nalezen v suterénu, velká boule na čele...“, „Přivolána RZP“. „Nutná větší spolupráce při udržení vlastního zdraví ...klient se nezvládne už ani sám umýt, ani provést hygienu“. „Pravidelné kontroly u psychiatra, nutná větší spolupráce pacienta na udržení vlastního zdraví“. Dále dva záznamy klíčového pracovníka: „ Klient je s péčí spokojen“, „Stav klienta stejný“.

Z rozhovoru se zaměstnancem č. 4 bylo zjištěno, že u tohoto respondenta se zaměstnanci pokusili zlepšit orientaci v prostředí v prostřednictvím obrázku umístěného na dveřích. Obrázek byl vybrán na základě přání respondenta. Hodnocení úspěšnosti tohoto opatření v individuálním plánu chybí.

Výše uvedené záznamy neprokázaly, že ve službě dochází k průběžnému a systematickému hodnocení naplňování cílů. Jedná se převážně o záznamy realizované zdravotnickými pracovníky, záznamy klíčových pracovníků jsou formulovány zcela obecně, hodnocena je pouze spokojenost klienta, nejsou vyhodnoceny změny sociální situace klienta, míra poskytované podpory ani nastaveny nové cíle spolupráce.

#### **8a) SQSS**

**Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoby mohla takové služby využívat.**

Zaměstnanec č. 2 uvedl: „ Do domova jezdí psychiatr, jezdil sem zubař, ten už sem ale nedojíždí, paní doktorka klientovi vypíše sanitku. Jezdíme často jako doprovod s klientem. Praktický lékař dochází do zařízení, je současně internista a zajišťuje pro klienty i předoperační vyšetření. Žádný z klientů nemá svého lékaře, zařízení je v malé obci, místní lékař je praktičtější“. Zaměstnanci č. 3 a 4 potvrdili, že doprovázejí klienta do obchodu, nebo na procházku po okolí.

Respondenti č. 2 a 5 sdělili, že využívají obchod, který je přímo v obci. Za lékaři specialisty jezdí do Mníšku, poskytovatel jim zajistí sanitku.

Respondent č. 1 sdělil, že v jídelně na sloupu, jsou zveřejněné informace o odjezdech autobusů z Kytína

Respondent č. 3 uvedl, že když potřebuje něco koupit, může to říci pracovnícím, které mu to nakoupí, on jim dá peníze. Když potřebuje ke specialistovi, zajistí mu

sanitku.

#### **8b) SQSS**

**Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických osob podle jejích individuálně určených potřeb.**

Zaměstnanec č. 2 uvedl: „*Máme kadeřnici, dochází k nám pedikérka, zprostředkovávala jsem i notářku, Jiné právní služby zatím nebylo třeba zařizovat. Spolupracujeme také s knihovnou v Mníšku pod Brdy, knihy klientům dovážíme. Pohřební služby si obvykle zařídí klient, nebo to řeší rodina. Máme ale i náš hrob a spolupracujeme s pohřební službou. Zařizují klientům také dopravu, pokud nemohou využít sanitu*“.

Respondent č. 1 služby kadeřnice v místě domova nevyužívá, ale ví, že je možné se k ní objednat. Respondenti č. 1, 2 a 5 uvedli, že využívají lékařku, která do služby dochází.

#### **8c) SQSS**

**Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.**

Zaměstnanec č. 2 sdělil: „*Spolupracujeme s DOZP Psáry, jezdíme spolu na výlety. Spolupracujeme intenzivně s obcí v rámci společného Klubu. Obec navštěvuje i naše akce, které připravujeme pro klienty. Děti z mateřské školy chodí k nám, jedna uživatelka zase chodí číst dětem. Do Domova dochází místní hudební těleso. S rodinami komunikuje nejčastěji aktivizační pracovník a pak sociální pracovník při jednání nebo při zadávání trvalého příkazu. Například při umírání klienta se domlouvám s vrchní sestrou, snažíme se s rodinou mluvit. Dáváme rodině možnost být s umírajícím*“.

Zaměstnanec č. 5 potvrdil, že je v pravidelném kontaktu s rodinami klientů

**9a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 ZSS; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;**

Poskytovatel předložil „*Směrnici 30 Přijímání a výběr*

	<p><i>nových pracovníků</i>“. Směrnice obsahuje způsob výběru zaměstnance včetně obecně stanovených kritérií pro výběr <i>„vzdělání, pracovní zkušenosti, zájem o práci, charakterové vlastnosti - na základě dostupných informací“</i>. Konkrétní kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců nejsou stanoveny.</p> <p>Poskytovatel předložil pracovní náplně sociální pracovnice, pracovníka v sociálních službách a zdravotní sestry, ve kterých je uveden základní pracovní profil zaměstnance.</p> <p>Poskytovatel dále předložil <i>„Organizační schéma DD Kytín, poskytovatel sociálních služeb“</i>. V personální struktuře je uvedeno 5 úvazků zdravotních sester, 16.0 úvazků pracovníků v přímé péči <i>„pečovatele“</i>, 1 úvazek aktivizačního pracovníka, 0.5 úvazku ergoterapeuta.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 k personálnímu zajištění služby uvedl: <i>„Měli jsme smůlu na zaměstnance, je obtížné pracovníky sehnat. Dobře ale spolupracujeme s úřadem práce“</i>. Organizační strukturu a počty zaměstnanců pokládají zaměstnanci č. 1 a 2 v současné době za přiměřené. <i>„Stále ale narůstá počet lidí se zvýšenou mírou podpory a personál postačuje jen na základní péči. Méně času může být věnováno rozhovoru s klienty“</i>.</p> <p>K zajištění služby zdravotnickým personálem zaměstnanec č. 7 sdělil: <i>„Sestry jsou zde vždy dvě ve službě, jedna má oddělení s vyšší podporou a druhá má zbytek. Pracují od 7 hodin do 7 hodin, druhá od 9 do 9 hodin. Staniční sestra je na ranní směně. Personální zabezpečení služeb pokládám za přiměřené“</i>.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 7, 9  Rozhovory s respondenty č. 1 - 6  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6  Dokumenty:  <i>„Sešit vedený na oddělení s vyšší mírou podpory od 3. 7. 2015“</i>.  Realizace plánu péče u respondentů č. 1- 6 za leden 2016  Záznamy z hodnocení péče  Směrnice 30 - <i>„Přijímání a výběr nových pracovníků“</i>.  Platnost od 1. 1. 2011</p>	

	Vzory pracovní náplně sociální pracovníce, pracovníka v sociálních službách a zdravotní sestry „Organizační schéma DD Kytín, poskytovatel sociálních služeb“, bez datace Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: Způsob a předávání informací o klientech a zejména způsob formálního a vzájemně nepropojeného vedení záznamů individuálního plánování nezaručuje, že budou skutečně individuálně posouzeny a řešeny všechny potřeby i cíle klientů. Z předložených individuálních plánů respondentů není zřejmé, jakým způsobem jsou obecně formulovaná očekávání- přání, provázána s formulovanými cíli a zejména pak s možnostmi a schopnostmi osob, tedy s plánem péče a poskytovanou podporou. Záznamy týkající se hodnocení služby neprokázaly, že ve službě dochází k průběžnému hodnocení naplňování cílů.	Nesplněné: § 88 písm. f)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 4c) Předložené smlouvy o službě u respondentů č. 1-6 obsahují vždy stejný rozsah služby: jsou zde vyjmenovány všechny základní činnosti dle ZSS a rozsah není ve smlouvě ani v žádném dalším dokumentu blíže specifikován. 5b) Cíle klientů jsou formulovány spíše jako prostředky k dosažení cíle, v individuálních plánech nejsou srozumitelně popsány změny sociální situace klienta. V plánech péče není stanoveno, jakou konkrétní míru podpory uživatelé potřebují, jakým způsobem bude služba podporovat klienta při zachování soběstačnosti. 5c) Písemné záznamy neprokázaly, že ve službě dochází k průběžnému a systematickému hodnocení naplňování cílů. Jedná se převážně o záznamy realizované zdravotnickými pracovníky, záznamy klíčových pracovníků jsou formulovány zcela obecně, hodnocena je pouze spokojenost klienta, nejsou	Bodové hodnocení kritérií:  4c) 1 bod  5b) 1 bod  5c) 0 bodů

	<p>vyhodnoceny změny sociální situace klienta, míra poskytované podpory ani nastaveny nové cíle spolupráce.</p> <p>9a) Poskytovatel nemá stanoveny konkrétní kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců.</p>	<p>8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body</p> <p>9 a) 2 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>4c) Na základě přání- očekávání klientů stanovit a zaznamenat cíle. Na základě zmapovaných potřeb a schopností klienta, stanovit rozsah služby a plán péče.</p> <p>5b) Na základě cílů sjednaných s klientem (chci chodit na výlety) stanovit prostředky k jejich dosažení (návčik chůze). V individuálních plánech srozumitelně popsat změny sociální situace klienta a na ně navazující opatření realizovaná službou. V plánech péče stanovit, jakou konkrétní míru podpory uživatelé potřebují, jakým způsobem bude služba podporovat klienta při zachování soběstačnosti.</p> <p>5c) Průběžně hodnotit stanovené cíle, jednotlivé kroky vedoucí k dosažení cílů i změny sociální situace klienta. Přehodnocovat míru poskytované podpory. Vést pravidelné písemné záznamy o těchto hodnoceních.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření :</p> <p>31.8.2016</p> <p>31.8.2016</p> <p>31.8.2016</p>

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. g) ZSS</li> <li>- Kritérium 3c) SQSS</li> </ul>	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g) ZSS</b>  <b>Poskytovatele sociálních služeb jsou povinni vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ZSS.</b></p> <p>Poskytovatel předložil „<i>Evidenci zamítnutých žádostí poskytování sociální služby</i>“. Evidence byla bez záznamu zájemců, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby</p> <p>Evidence je vedena v souladu s § 91 odst. 3 písm. b) ZSS.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 ve svém rozhovoru uvedl, že v kontrolovaném období poskytovatel neodmítl žádného ze zájemců o sociální službu. Žádosti o poskytnutí sociální služby v Domově jsou zařazeny do pořadníku čekatelů.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor se zaměstnancem č. 2  Dokumenty: Sešit: „ <i>Evidence odmítnutých zájemců o poskytování sociální služby</i> “ Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách:  Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: § 88 písm. g)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nebyla uložena	Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. i) ZSS</li> <li>- § 91 odst. 2 ZSS</li> <li>- § 73 a § 77 ZSS</li> </ul>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i) ZSS</b>  <b>Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody, uvedené v § 91 odst. 3 ZSS.</b></p> <p>Poskytovatel uzavřel se všemi vylosovanými respondenty č. 1 - 6 smlouvu o poskytnutí sociální služby v písemné formě. Nebylo zjištěno, že by poskytovatel odmítl uzavřít smlouvu se zájemcem o poskytnutí této sociální služby v rozporu s ustanovením § 91 odst. 3 ZSS.</p> <p><b>§ 91 odst. 2 ZSS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) označení smluvních stran,</li> <li>b) druh sociální služby,</li> <li>c) rozsah poskytování sociální služby,</li> <li>d) místo a čas poskytování sociální služby,</li> <li>e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování</li> <li>f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,</li> <li>g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,</li> <li>h) dobu platnosti smlouvy.</li> </ul> <p>Uzavřené smlouvy o poskytnutí služby domova pro seniory s klienty č. 1-7 neobsahují všechny náležitosti smlouvy podle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS písm. f - ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb.</p> <p>V bodě VII smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v domově Kytín klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Domova Kytín. „Klient prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné podobě, že tato pravidla četl a že jim plně porozuměl“. Smlouva dále obsahuje seznam příloh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domácí průvodce</li> <li>• Vnitřní směrnice Poskytovatele</li> <li>• Smlouva o poskytnutí finančního příspěvku</li> </ul>	

/bude-li sjednán/

- Vnitřní předpis Poskytovatele
- Ceník fakultativních služeb

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že vnitřní pravidla Domova jsou uvedena Domácím průvodci.

U respondenta č. 1 byly z uvedených příloh přiloženy: „Vnitřní předpis“ obsahující pouze podrobnější popis základních činností a „Domácí průvodce“. U respondenta č. 2 je přiložen „Vnitřní předpis“ a dále „ceník fakultativních služeb“. Smlouva respondenta č. 3 obsahovala dvě přílohy: „Vnitřní předpis“ a „Domácí průvodce“. U respondenta č. 4 a 5 ve složce nebyly založeny žádné přílohy. U respondenta č. 6 je ke smlouvě přiložen „Vnitřní předpis“ a „Ceník fakultativních služeb“.

U žádného z vylosovaných respondentů tedy nebyly k dispozici všechny přílohy uvedené ve smlouvě. U respondentů č. 2, 4 a 5 chybí „Domácí průvodce“ obsahující ujednání o dodržování vnitřních pravidel.

Poskytovatel předložil formulář „Fakultativní služby“ s účinností od 4. 2. 2016, který obsahuje výčet fakultativních služeb a jejich ceny. Formulář je přikládán k příloze Vnitřní předpis a je tedy součástí smlouvy. Formulář fakultativních služeb obsahuje některé činnosti, které jsou již součástí základních činností a nemohou být tedy účtovány jako činnosti fakultativní:

- Doprovod k lékaři 60 Kč
- Fénování vlasů 20 Kč
- Odnáška použitých inkontinenčních pomůcek 20 Kč.
- Psaní dopisů vyřizování korespondence 120 Kč/ hod
- 
- Vedení a operace na depozitním účtu 20Kč/ měsíc
- Mimořádný úklid pokoje
- Donesení stravy na pokoj 10 Kč
- Péče o klienta po nadměrném požití alkoholu 500Kč
- Promazání těla po koupeli 20|Kč

Zaměstnanec č. 2 sdělil, že uvedené fakultativní služby nejsou uživatelům účtovány.

### § 73

Poskytovatel stanovil ve svém aktuálně platném ceníku úhradu za ubytování a stravu v souladu s aktuálním zněním vyhlášky 505/2006. Maximální cena za ubytování (jednolůžkový pokoj



	<p>s příslušenstvím) 200 Kč, úhrada za stravu 160 Kč.</p> <p>Z předložených vyúčtování respondentů 1-6 za říjen-prosinec 2015 bylo zjištěno, že tyto úhrady jsou účtovány dle platného ceníku. Dále bylo z vyúčtování zjištěno, že v souladu s povinností uvedenou uvedených v odstavci §73 odst. 3 respondentům zůstalo alespoň 15 % jejich příjmu. U respondentů č. 2 a 6 je sepsána v souladu a s §71 odst. 3 smlouva o spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou. Úhrada za péči je účtována v souladu s §73 odst. 4 ve výši poskytnutého příspěvku. Zaměstnanec č. 2 sdělil, že u osob, které při příjmu nemají vyřízený příspěvek na péči, poskytovatel společně s klientem o příspěvek požádá a úhrada za péči je pak doplacena zpětně po přiznání příspěvku.</p> <p><b>§§ 77</b> V předložených vyúčtováních respondentů č. 1 - 6 za říjen-prosinec 2015 nebyly účtovány žádné fakultativní služby. Zaměstnanec č. 2 potvrdil, že fakultativní služby služba neúčtuje a ceník fakultativních služeb je již neplatný.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnancem č. 2</p> <p>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty:</p> <p>Formulář Fakultativní služby s účinností od 4. 2. 2016, Vyúčtování respondentů č. 1 - 6 za říjen-prosinec 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:</p> <p>§ 91 odst. 2 ZSS</p> <p>U respondentů č. 2, 4 a 5 chybí Domácí průvodce obsahující ujednání o dodržování vnitřních pravidel. Smlouvy tedy neobsahují předepsané náležitosti</p> <p>Formulář „Fakultativní služby“ obsahuje některé činnosti, které jsou již součástí základních činností a nemohou být účtovány jako činnosti fakultativní:</p>	<p>Splněné: § 73</p> <p>Nesplněné: § 91 odst. 2 ZSS</p> <p>nesplněné § 77</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		<p>Bodové hodnocení kritérií:</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	Doplnit přílohu Domácí průvodce (vnitřní pravidla služby) ke všem uzavřeným smlouvám a tato pravidla projednat s klienty.	13.5.2016
	Aktualizovat formulář „Fakultativní služby“ v souladu se ZSS	30.6.2016

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 89 odst. 1 ZSS</b>  <b>Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob.</b></p> <p>Z pozorování, osobní dokumentace respondentů č. 1-6, „Sešitu vedeného na oddělení s vyšší mírou podpory od 3. 7. 2015“ (tzv. hlášení) a z rozhovoru se zaměstnanci bylo zjištěno, že se v zařízení nevyskytují situace, které by vyžadovaly použití opatření omezující pohyb.</p> <p>Zaměstnanec č. 7 sdělil: „Většinou nepoužíváme postranice, občas si řekne paní ...(respondent č. 6) o postranice na noc. Měli jsme tu paní, kterou jsme nechali hospitalizovat. Nejdřív jsme se pokoušeli spolu s psychiatrem nastavit medikaci. Nyní je přeložena do psychiatrické nemocnice v Bohnicích. Jednou jsme volali rychlou a ta pak klienta odvezla. Nepoužili jsme medikaci omezující pohyb a nevykazujeme žádná opatření omezující pohyb“.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 potvrdili, že se v zařízení nevyskytují situace vyžadující opatření omezující pohyb. Dále uvedli, že v současné době nevyužívá žádný z klientů služby pravidelně postranice.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 3,4,7 Osobní dokumentace respondentů č. 1-6  Dokumenty: „Sešit vedený na oddělení s vyšší mírou podpory od 3. 7. 2015 (tzv. hlášení)“ Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné:  § 89 odst. 1

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Nebyla uložena	Lhůta pro splnění opatření:

<b>PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb</b>
<b>Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS</b>
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i); § 91 odst. 2, § 73 a § 77, § 89 odst. 1. ZSS
Seznam splněných povinností: § 88 písm. a), b), e), g), i), § 73, § 89 odst. 1 ZSS
Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 88 písm. c), d), f) § 77, § 91 odst. 2 ZSS
<b>Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů</b>
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3: 1a), 8a), 8b), 8c), 13 b) SQSS
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1b), 3a), 3b), 4b), 7b), 9a) SQSS
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 1d), 2a), 2b), 4c), 5b), 15a) SQSS
Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 1c), 5c) SQSS

V Praze dne 21. 3. 2016

Bc. Dana Sladomelová, DiS. - vedoucí inspekčního týmu podpis

Mgr. Lucie Bicková – členka inspekčního týmu podpis

PhDr. Jana Horáková – členka inspekčního týmu podpis

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

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

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

Zástupce kontrolované osoby potvrzuje převzetí výtisku č. 2 protokolu o inspekci poskytování sociální služby.

Inspekcí poskytování sociálních služeb byly zjištěny nedostatky, které jsou podrobně popsány v tomto protokolu. Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS, je požadováno zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení sociálních služeb a sociálního bydlení a to ve lhůtě do 180 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

### Soupis převzatých kopií a dokumentů:

- 1) Přehled klientů Domova Kytín ke dni 16. 2. 2016
- 2) Domov Kytín – seznam zaměstnanců za období 01 – 02/2016
- 3) Organizační struktura zaměstnanců ke dni 16. 2. 2016
- 4) Leták „ Domov Kytín poskytovatel sociálních služeb“
- 5) Souhrn vzdělávání zaměstnanců ke dni 31. 12. 2016
- 6) SIKOROVÁ JANA – aktivizace v období 02/ 2015 – 02/2016
- 7) SVATKOVÁ RŮŽENA – aktivizace v období 08 -12/2015
- 8) JECHOUT JOSEF – aktivizace v období 03-12/2015
- 9) DVOŘÁKOVÁ NADĚŽDA – aktivizace v období 12/2015; 02/2016
- 10) NAUČ ANTONÍN – 12/2015
- 11) OLMROVÁ ZDEŇKA – aktivizace 03/2015; 01/2016
- 12) JECHOUT JOSEF – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN- ke dni 29. 11. 2014
- 13) OLMROVÁ ZDEŇKA – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN- ke dni 22. 6. 2014
- 14) SVATKOVÁ RŮŽENA – PLÁN PÉČE KLIENTA- za období 25.11.2015-16.2.2016
- 15) NAUČ ANTONÍN- INDIVIDUÁLNÍ PLÁN ke dni 17.11.2015
- 16) SVATKOVÁ RŮŽENA – INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – ke dni 17.6.2015
- 17) SIKOROVÁ JANA -INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – ke dni 19.2.2013
- 18) SIKOROVÁ JANA – PLÁN PÉČE KLIENTA- za období 6.9. 2015-5.3.2016
- 19) SVATKOVÁ RŮŽENA- PLÁN PÉČE KLIENTA- za období 25.11.2015-16.2.2016
- 20) JECHOUT JOSEF- PLÁN PÉČE KLIENTA- za období 2.6.2015-13.6.2016
- 21) NAUČ ANTONÍN -PLÁN PÉČE KLIENTA- za období 29.10.2015-28.4.2016
- 22) DVOŘÁKOVÁ NADĚŽDA- PLÁN PÉČE KLIENTA-za období 13.11.2015 – 12.5.2016
- 23) NAUČ ANTONÍN –PLÁN PÉČE KLIENTA –za období 29.10.2015-28.4.2016
- 24) OLMROVÁ ZDEŇKA - PLÁN PÉČE KLIENTA –za období 31.1.2016- 30.7.2016
- 25) JECHOUT JOSEF- ZÁZNAM A HODNOCENÍ PÉČE - průběh
- 26) OLMROVÁ ZDEŇKA – ZÁZNAM A HODNOCENÍ PÉČE- průběh
- 27) SIKOROVÁ JANA –ZÁZNAM A HODNOCENÍ PÉČE -průběh
- 28) SVATKOVÁ RŮŽENA – ZÁZNAM A HODNOCENÍ PÉČE -průběh
- 29) JECHOUT JOSEF - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 30) DVOŘÁKOVÁ NADĚŽDA - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 31) NAUČ ANTONÍN - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 32) SIKOROVÁ JANA - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 33) OLMROVÁ ZDEŇKA - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 34) SVATKOVÁ RŮŽENA - VYÚČTOVÁNÍ ÚHRADY ZA ŘÍJEN - PROSINEC 2015
- 35) DOMOV Kytín- Pravidla vzdělávání zaměstnanců, platnost 1.1.2015
- 36) DOMOV Kytín – Pokyn ředitele organizace pro odhalení a následné řešení obtížného chování zaměstnanců – platnost 18.11.2015
- 37) Výroční zpráva DD Kytín 2014
- 38) Směrnice č. 30 – přijímání a výběr nových pracovníků, platnost 1.1.2011
- 39) PRACOVNÍ NÁPLŇ: sociální pracovníce, pracovník v sociálních službách, zdravotní sestra vzor
- 40) Domov Kytín- Etický kodex – bez datace
- 41) SVATKOVÁ RŮŽENA -Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů ze dne 23.4.2014
- 42) ŠTĚPÁNOVÁ ROMANA – Pracovní náplň sociálního pracovníka, ze dne 30.9.2015
- 43) Pokyn ředitele organizace pro podávání stížností zaměstnanci ze dne 18.11.2015
- 44) DUCHOVÁ LENKA -Jmenování do funkce- účinnost 9.12.2015
- 45) Ceník fakultativních služeb, účinnost 4.2.2016
- 46) Zápis z porady na oddělení s vyšší mírou podpory, ze dne 25.11.2015
- 47) DVOŘÁKOVÁ RŮŽENA – Žádost o umístění do Domova Kytín, ze dne 23.9. 2015

- 48) DVOŘÁKOVÁ RŮŽENA - Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby, bez datace  
 49) NAUČ ANTONÍN - Žádost o umístění do Domova Kytín, ze dne 3.8. 2014  
 50) NAUČ ANTONÍN - Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby, bez datace  
 51) SVATKOVÁ RŮŽENA - Žádost o umístění do Domova Kytín, ze dne 2.4. 2014  
 52) SVATKOVÁ RŮŽENA- Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby, bez datace  
 53) REALIZACE PLÁNU PÉČE ZA LEDEN 2016, R 1-6;

**Předloženo k nahlédnutí:**

- 1) Kniha stížností
- 2) Sešit denního hlášení – pro oddělení s vyšší mírou podpory – od 3. 7. 2015

Předáno v elektronické podobě ve formátu PDF:

**Standardy kvality zpracované poskytovatelem a s nimi související přílohy (Standardy č. 1-15)**

			účinnost
standard č. 1	Cíle a způsoby k poskytování sociální služeb		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 2	Ochrana práv osob		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 3	Jednání se zájemcem o sociální službu		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 4	Smlouva o poskytování sociální služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 5	Individuální plánování průběhu sociální služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 6	Dokumentace o poskytování sociální služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
	Směrnice. 26	směrnice o ochraně osobních údajů – formulář program CYGNUS	
standard č. 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
	Směrnice č. 29	směrnice pro postup pro vyřizování stížností	
standard č. 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015



standard č. 9	Personální a organizační zajištění služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
	příloha	Etický kodex	
	příloha	Pracovní náplň pracovníků v přímé péči	
	příloha	Harmonogram prací zaměstnanců v přímé péči	
standard č. 10	Profesní rozvoj zaměstnanců		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
	příloha	Pravidla vzdělávání zaměstnanců	
	příloha	Pravidla přijímání a zaškolování nových pracovníků	
standard č. 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 12	Informovanost o poskytované sociální službě		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 13	Prostředí a podmínky		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
standard č. 14	Nouzové, havarijní situace		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015
	příloha	Postupy při nouzové a havarijní situaci – součástí vnitřních pravidel Domova	
standard č. 15	Zvyšování kvality sociální služby		od 18. 2. 2013 aktualizace: 30. 6. 2015

#### Seznam směrnic:

Název směrnice	Účinnost od:
Směrnice č. 9 Vymezení vnitřního kontrolního systému	30.6.2015
Směrnice č. 26 Ochrana osobních údajů	30.6.2015
Směrnice č. 29 Stížnosti na kvalitu služeb	30.6.2015

## Seznam předané osobní dokumentace klientů

Respondent/jméno:	Předložená osobní dokumentace
Růžena Svatková	Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby – 4 listy; oznámení o poskytovateli pomoci; plná moc – k vyzvednutí inkontinenčních pomůcek; plná moc - s fotografováním na společenských aktivitách a na společných nástěnkách; smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově Kytín; přijímací protokol; žádost o umístění do Domova Kytín – 5 listů; první kontakt při příjmu do zařízení – 2 listy; ČSSZ - hlášení o přijetí klienta; oznámení o změně způsobu výplaty důchodu; ČSSZ – oznámení o výši důchodové splátky 2015; žádost o příspěvek na péči; oznámení o poskytovateli pomoci; usnesení o přerušení řízení; rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči;
Zdeňka Olmrová	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v Domově Kytín - listů; oznámení o přijetí žádosti do Domova Kytín; smlouva o sporožirovém účtu – 2 listy; oznámení o výši důchodové splátky 2015; plná moc – k vyzvednutí inkontinenčních pomůcek; dodatečné informace pro příspěvek na péči; usnesení o přerušení řízení – 2 listy; vyrozumění účastníka správního řízení; vyjádření LPS ČSSZ; rozhodnutí o nepřiznání příspěvku na péči; sdělení o postoupení odvolání; MPSV- usnesení; MPSV- žádost o zapůjčení zdravotnické dokumentace; Česká spořitelna – trvalý příkaz; MPSV- sdělení o provedení sociální služby v Domově Kytín; MPSV- rozhodnutí o změně rozhodnutí příspěvku na péči – 3 listy; KrP Praha 5- rozhodnutí o doplatku příspěvku na péči – 2 listy; KrP Praha 5 – korespondence; dodatek č. 2 ke smlouvě; ČSSZ – oznámení o výplatě důchodu;
Jana Sikorová	Přijímací protokol; ČSSZ – oznámení o splátkách důchodu; hlášení o přijetí klienta do zařízení sociálních služeb; žádost o umístění do Domova Kytín; Domov Kytín poskytovatel sociálních služeb – dodatek ke smlouvě č. 2,3,4,5,6; smlouva o poskytnutí služby sociální péče v Domově Kytín – 6 listů; ČSSZ – oznámení o výši důchodové splátky za rok: 2011- 2015; souhlas s pořizováním fotografií; KrP Praha 7 – rozhodnutí o nepřiznání příspěvku na péči; usnesení o přerušení řízení; žádost o příspěvek na péči; oznámení o poskytovateli pomoci; vnitřní předpis Domova Kytín – ceník fakultativních služeb – 2 listy;
Josef Jechout	Žádost o umístění do Domova Kytín – 6 listů; první kontakt při příjmu do zařízení – 2 listy; plná moc – k vyzvednutí inkontinenčních pomůcek; plná moc - s fotografováním na společenských aktivitách a na společných nástěnkách; přijímací protokol; hlášení o přijetí klienta do zařízení sociálních služeb; oznámení o poskytovateli pomoci; žádost o příspěvek na péči; ČSSZ – oznámení o splátkách důchodu; KrP Dobříš – řízení ve věci příspěvku na péči; rozhodnutí o nepřiznání příspěvku na péči;
Antonín Nauč	oznámení o poskytovateli pomoci; žádost o příspěvek na péči; hlášení o přijetí klienta do zařízení sociálních služeb; hlášení změn – změna způsobu výplaty; korespondence k vyřízení žádosti o vydání OP; návrh na změnu výše přiznaného příspěvku na péči, plná moc – k vyzvednutí inkontinenčních pomůcek; první kontakt při příjmu do zařízení – 2 listy; sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby- 4 listy; žádost o

	umístění do Domova Kytín – 6 listů; vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007; ceník fakultativních služeb; Domácí průvodce Domova Kytína – 4 listy; Smlouva o poskytnutí sociální služby a sociální péče v Domově Kytín – 7 listů; plná moc souhlas s fotografováním na společenských aktivitách a na společných nástěnkách;
Naděžda Dvořáková	Oznámení o poskytovateli pomoci – 2 listy; žádost o příspěvek na péči -2 listy; plná moc souhlas s fotografováním na společenských aktivitách a na společných nástěnkách; souhlas s uchováním osobních dat; plná moc – k vyzvednutí inkontinenčních pomůcek; Domácí průvodce Domova Kytína – 4 listy; Smlouva o poskytnutí sociální služby a sociální péče v Domově Kytín – 7 listů; změna pokoje na přání klientky- zápis; první kontakt při příjmu do zařízení – 2 listy; sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby- 4 listy; žádost o umístění do Domova Kytín – 5 listů; vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007;

## Dokumenty vztahující se ke standardům kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování	<p>„Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, aktualizováno ke dni 30. 6. 2015</p> <p>„Výroční zpráva DD Kytín 2014“</p> <p>„Leták“</p> <p>„Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby“, aktualizováno ke dni 30. 6. 2015</p> <p>„Vyhodnocení dotazníku spokojenosti se službou Domova seniorů Kytín 2014“</p> <p>Webové stránky poskytovatele:  <a href="http://www.ddkytin.cz">http://www.ddkytin.cz</a></p>		x
2	Ochrana práv	<p>Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“, aktualizováno ke dni 30. 6. 2015</p> <p>Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby“ aktualizováno ke dni 30. 6. 2015</p> <p>„Smlouvy respondentů R1 – R6“</p> <p>„přílohy smluv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Domácí průvodce</li> <li>- Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007</li> <li>- Vnitřní předpis Domova Kytín pro poskytování služby č. 2/2007</li> <li>- Fakultativní služby (sazebník)“</li> </ul> <p>„Žádost o umístění do Domova Kytín“)</p> <p>„Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby“</p>		x
3	Jednání se zájemcem	<p>Žádost o umístění do Domova Kytín“</p> <p>„Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007“</p> <p>„Standard 2 Ochrana práv osob“, aktualizováno ke dni 30.6.2015</p> <p>„Smlouva o sociální službě“ respondentů R1 – R6</p> <p>Webové stránky poskytovatele:  <a href="http://www.ddkytin.cz">http://www.ddkytin.cz</a></p> <p>Pozorování</p>		
4	Vnitřní pravidla a oprávnění	<p>Domácí průvodce Domova Kytín ze dne 1. ledna 2007“</p> <p>„Směrnici 18/2007, kterou se upravuje úhrada</p>		

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
	zájmy	<p>za sjednané sociální služby a vrácení úhrady za pobyt mimo Domov Kytín“, bez datace  <i>„Směrnice 26 Ochrana osobních údajů obyvatel a zaměstnanců Domova Kytín“,</i> účinnost 1. 1. 2011  <i>„Směrnice 29 STÍŽNOSTI NA KVALITU SLUŽEB – vyřizování stížností“,</i> účinnost 1. 1. 2011  <i>„PROVOZNÍ ŘÁDY pro objekt Domova seniorů Kytín“,</i> platnost od 2. 1. 2014  <a href="http://www.ddkytin.cz">www.ddkytin.cz</a>;</p>		
5	Uplatňování stížností	<p><i>„Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“,</i> platnost od 18. 2.2013, aktualizace 30. 6. 2015  <i>„Směrnice 29 – postup pro vyřizování stížností“,</i> platnost od 1. 1. 2011  <i>„POKYN 03 – „POKYN ŘEDITELE ORGANIZACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ ZAMĚSTNANCŮ“,</i> platnost od 18. 11. 2015  <i>„Domácí průvodce Domova Kytín“,</i> ze dne 1. 1. 2007</p>		
6	Plánování sociální služby	<p>Sešit vedený na oddělení s vyšší mírou podpory od 3. 7. 2015.  Realizace plánu péče u respondentů 1-6 za leden 2016  Záznamy z hodnocení péče  <i>„Směrnici 30 - „Přijímání a výběr nových pracovníků“,</i> platnost od 1. 1. 2011  Vzory pracovní náplně sociální pracovníce, pracovníka v sociálních službách a zdravotní sestry  <i>„Organizační schéma DD Kytín, poskytovatel sociálních služeb“</i>(bez datace)</p>		
7	Evidence žadatelů o sociální službu	<p>Sešit: <i>„Evidence odmítnutých zájemců o poskytování sociální služby“</i></p>		
8	Smlouva o poskytnutí sociální služby	<p>Formulář Fakultativní služby s účinností od 4. 2. 2016,</p>		

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN- DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		Vyúčtování respondentů 1-6 za říjen-prosinec 2015		
9	Opatření omezující pohyb			