



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/0919, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

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

*Bc. Dana Sladomelová, DiS.* - členka inspekčního týmu,

*Mgr. Lucie Bicková* – členka inspekčního týmu

(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

*Mgr. Marie Jarošová* – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba

(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

**u kontrolované osoby: Domov pro seniory Hortenzie**, K Ubytovně 65, Bořanovice  
- Pakoměřice, 250 65 Líbeznice, IČ: 70876886

inspekci poskytování sociálních služeb, která byla provedena ve dnech od 20. 10. 2015 do 22. 10. 2015, v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“), v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Místo provedení inspekce:** Domov pro seniory Hortenzie, K Ubytovně 65, Bořanovice - Pakoměřice, 250 65 Líbeznice ve službě domovy pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 7316443

**Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:**

- A) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS, včetně posouzení zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje

náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77. (plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) ZSS).

B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 20. 10. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/0919 ředitelce sociální služby a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení poskytovatelem dodatečně zaslaných podkladů dne 20. 11. 2015.

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě  - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<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></p> <p>Na webových stránkách poskytovatele <a href="http://www.hortenzie.cz">www.hortenzie.cz</a> jsou zveřejněny informace o poskytované sociální službě: druh služby, místo poskytování, kapacita, poslání, cíle, principy, okruh osob, kritéria hodnocení žadatele o službu, vzor smlouvy, práva, výše úhrad a další. Odkaz na službu je též na stránkách zřizovatele služby <a href="http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/prehled_poskytovatelu_SS_MC.html">http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/prehled_poskytovatelu_SS_MC.html</a>.</p> <p>Poskytovatel také předložil leták služby, který dle sdělení zaměstnanců č. 1 – 4 není zcela aktuální a v současné době se zpracovává nový. Leták obsahuje druh, kapacitu a poslání služby, okruh osob, výčet základních činností, kontaktní údaje a další informace.</p> <p>Z výše uvedeného vyplynulo, že poskytovatel informuje o službě srozumitelným způsobem.</p> <p><b>1a) SQSS</b>  <b>Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, 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</b></p>	

**tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.**

Zaměstnanci č. 1 - 4 zhodnotili, že zavádění tzv. veřejného závazku do praxe bylo obtížné, protože dříve se služba odvíjela více v „nemocničním duchu“.

Poslání je zaměřeno pouze na některé zásady: úctu, respekt, soběstačnost a není z něj patrné, co konkrétně poskytovaná sociální služba poskytuje s ohledem na druh služby a individuálně určené potřeby klientů.

Zaměstnanec č. 4 vedoucí uvedl, že smyslem služby hlavně je, aby byli klienti soběstační a také zajištění individuálního přístupu na základě jejich skutečných potřeb.

Cíle služby: poskytovatel má definovány celkem čtyři cíle služby, které jsou v souladu s druhem poskytované sociální služby. Cíle směřují k poskytování kvalitní sociální a ošetrovatelské služby v souladu s etickými zásadami Domova, sociálnímu začleňování klientů, podpoře aktivity klientů a rozvíjení jejich schopností a dovedností a k pomoci při nalezení smyslu v jejich současné životní etapě. Zaměstnanci č. 1 – 4 sdělili, že cíle jsou nově zrevidované po nástupu nového vedení služby.

Poskytovatel předložil stanovené zásady poskytované sociální služby, které jsou v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami klientů.

Rozhovorem se zaměstnanci č. 1 – 10, pozorováním, studiem předložené osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a rozhovorem s nimi vyplynulo, že poskytovatel nepostupuje plně v souladu se zásadou „*Individuální přístup ke každému klientovi*“ a to z důvodu nedostatečného personálního obsazení pracovníků přímé péče. Stávající počet personálu není schopen individuální přístup v plné míře zajistit.

Také zásadu „*respekt k soukromí klienta*“ není možné plně zajistit na čtyřlůžkových pokojích.

Okruh osob – poskytovatel má definovaný okruh osob včetně negativního vymezení, které je uvedeno v letáku a na webových stránkách poskytovatele a informuje o tom, že nejsou přijímáni senioři „*s demencí (Alzheimerova choroba či jiné typy*

demenci)“.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 – 4, s respondentem č. 1, ze studia předložené dokumentace a z pozorování vyplynulo, že v zařízení však jsou také klienti s demencí. Zaměstnanci č. 1 – 4 vysvětlili, že pokud ji získají v průběhu využívání služby, setrvávají v ní. Ale současně i zájemce s demencí přijímají, pokud s lékařem vyhodnotí, že mu službu zvládnou poskytovat v náležité kvalitě. Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel nepostupuje ve všech případech v souladu se stávajícím vymezením okruhu osob.

Kapacita služby je stanovena na počet 65 klientů. Zaměstnanec č. 4 sdělil, že lůžek je ve službě celkem 66, vždy je volné jedno lůžko na 4 lůžkovém pokoji a to pro potřebu dočasného přestěhování klienta z důvodu zhoršení zdravotního stavu.

#### **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.**

Zaměstnanci č. 1 - 4 sdělili, že nemají nastaven systém průběžné kontroly a hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů. Definované cíle nemají nastavena kritéria hodnocení.

Poskytovatel předložil dokument „Příloha č.: 1 Naplňování poslání a cílů Domova“ a „Kontrola způsobu poskytování sociální služby“, které neobsahují postup kontroly a hodnocení dle požadavků kritéria standardu. Dále poskytovatel předložil „Zápisy z ranního předávání hlášení ošetřovatelský a sociální úsek“ a „Zápisy z porad vedení“, které obsahují běžné provozní záznamy a předávání informací o klientech, nikoli hodnocení kvality sociální služby.

Zaměstnanci č. 1 – 4 sdělili, že běžné hodnocení služby a předávání informací probíhá na ranních poradách a vychází od zaměstnanců. Kontrolu provádí vrchní sestra, např. způsob stlaní lůžek, poskytování hygieny apod.

	<p>Poskytovatel předložil „<i>Formulář Zjišťování plnění kvality služby</i>“, který obsahuje 11 oblastí hodnocení, mezi kterými jsou některá vybraná kritéria standardů kvality sociální služby, např. 1a), 1b), 1d), 2a), 5b) a další. Dále je zde uvedeno: měřitelné znaky, kde můžeme ověřit plnění, kdo zodpovídá za plnění kvality služby a za kontrolu plnění. Definované oblasti nereflakují požadavky kritéria 15a) SQSS. Rozhovorem se zaměstnancem č. 1 bylo zjištěno, že dle formuláře v současné době kontrola a hodnocení neprobíhá.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10  Rozhovory s respondenty č. 1 - 4  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 8</p> <p>Dokumenty:  „<i>Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb</i>“, ze dne 1. 11. 2014  „<i>Příloha č.: 1 Naplňování poslání a cílů Domova</i>“  „<i>Formulář Zjišťování plnění kvality služby</i>“, vzor  „<i>Kontrola způsobu poskytování sociální služby</i>“, ze dne 16. 7. 2013  „<i>Zápisy z ranního předávání hlášení ošetřovatelský a sociální úsek</i>“  „<i>Zápisy z porad vedení,</i>“</p> <p>Pozorování  Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.hortenzie.cz">www.hortenzie.cz</a>  Webové stránky zřizovatele:  <a href="http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/prehled_poskytovatelu_SS_MC.html">http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/prehled_poskytovatelu_SS_MC.html</a>.</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	<p>Splněné:  § 88 písm. a)  Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).</p> <p><b>1a) SQSS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Z definovaného poslání nevyplývá, co konkrétně poskytovaná sociální služba poskytuje</li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 2 body  15a) 0 bodů</p>

	<p>s ohledem na druh služby a individuálně určené potřeby klientů.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poskytovatel nepostupuje plně v souladu se všemi definovanými zásadami.</li> <li>- Poskytovatel nepostupuje ve všech případech v souladu se stávajícím vymezením okruhu osob.</li> </ul> <p><b>15a) SQSS</b> Poskytovatel nehodnotí a průběžně nekontroluje, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.</p>	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p><b>15a) SQSS</b> Průběžně hodnotit a kontrolovat, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>15. 5. 2015</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>          Poskytovatel prokázal, že informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Více viz popis následujících kritérií.</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>          Informace o procesu jednání, podle kterých poskytovatel informuje případně zájemce o sociální službu, o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby jsou zpracovány v předloženém dokumentu označeném jako Standard č. 3 Metodika pro postup při prvním kontaktu „<i>Jednání se zájemcem o službu</i>“. Obsahem dokumentu je popis procesu jednání se zájemcem o sociální službu, obecné zásady základního sociálního poradenství, komunikace se zájemcem o službu, informace o osobách zainteresovaných do celého procesu, způsob podání žádosti o sociální službu, informování zájemce pomocí i jiných dostupných zdrojů (webové stránky, telefonicky, elektronicky, písemně, letáky, osobní návštěva).          Na webových stránkách Domova pro seniory Hortenzie je v oddíle „<i>Informace pro zájemce</i>“ uveden kontakt na odpovědného pracovníka, jsou zde uvedena kritéria přijetí do Domova pro seniory Hortenzie, jako individuální situace žadatele, věk a případně příspěvek na péči, postup podání žádosti o přijetí do Domova, včetně jejich formulářů (žádost o přijetí do DS Hortenzie, vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o přijetí do DS Hortenzie). Dále zde nalezneme informace o složení a způsobu práce pracovní skupiny včetně stanovených kritérií pro posuzování přijatých žádostí.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a č. 5 popsali proces jednání se zájemcem o sociální službu v souladu</p>	

se zpracovány vnitřními pravidly. V rozhovoru zdůraznili význam sociálního šetření, zapojení zájemce o službu před vlastním uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby, spolupráci s rodinnými příslušníky zájemce o službu, složitost identifikace osobního cíle a přání, se kterými zájemce o pobytovou službu přichází a kterých by chtěl pomocí služby dosáhnout. Zároveň potvrdili, že sociální šetření provádí u všech žadatelů o sociální službu. Na otázku, jaká jsou kritéria pro výběr žadatele do sociální služby, uvedli: „*Podmínkou přijetí do služby je vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele*“.

Poskytovatelem byla předložena osobní dokumentace respondenta č. 3, která zahrnovala „*Žádost o přijetí do Domova pro seniory Hortenzie, kritéria rozhodující o přijetí a bonifikační systém*“, a dále sdělení – „*zařazení do evidence žadatelů*“.

Předložený dokument „*záznam – sociální šetření*“ byl zpracován v požadovaném rozsahu a je v souladu s vnitřními pravidly.

### **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;**

V předloženém dokumentu „*Jednání se zájemcem o sociální službu - úvod*“, jsou rozpracovány postupy prvního kontaktu se zájemcem o službu, postup ke zjištění potřeb a zájmů zájemce a soubor případných dalších otázek pro jednání se zájemcem, při kterých se zjišťuje očekávání a přání zájemce.

Z výše uvedeného dokumentu a z rozhovoru se zaměstnancem č. 1 vyplynulo, že sociální pracovník na základě zjišťovaných potřeb vyjednává se zájemcem budoucí „osobní cíl“, který slouží jako podklad pro vytvoření prvotního individuálního plánu. Po ukončení rozhovoru se zájemcem je zpracován „*Záznam o jednání*“. Pro případné zájemce o službu, se kterými probíhá jednání mimo Domov, slouží „*Záznam - sociální šetření*“, který slouží zároveň jako podklad k sestavení prvotního individuálního plánu. „*Prvotní individuální plán – osobní cíl uživatele/ky*“, který je přílohou č. 1 Smlouvy, obsahuje: „*Uvedte, prosím, jaký cíl by Vám měla námi poskytovaná služba*



*splňovat, co od pobytu v Domově pro seniory Hortenzie očekáváte“ a prostor pro uvedení osobního cíle a jeho další aktualizace.*

Poskytovatel má vypracovaný postup pro mimořádné situace při jednání se zájemcem o službu, ve kterém je přehled situací, které mohou při jednání nastat, např.: problémy s komunikací, klient a rodina, zájemce nezpůsobilý k právním úkonům, týraný senior.

Případnému zájemci jsou předány a zároveň objasněny veřejné dokumenty (informační leták pro zájemce o službu), vzor „*Smlouvy o poskytnutí sociální služby*“ které si zájemce odnáší s sebou, případně vzory dalších dokumentů.

Zaměstnanec č. 5 doplnil, že informace podává sociální pracovnice, případně zástupce sociální pracovnice, ve výjimečném případě ředitelka Domova. Samotné jednání se zájemcem o sociální službu realizuje výhradně sociální pracovnice, popř. zástupce sociální pracovnice.

Z realizovaných rozhovorů s respondenty č. 1 - 4, vyplynulo, že ve dvou případech si respondenti neuvědomují proces jednání se zájemcem, vše potřebné zajišťovali rodinní příslušníci. Respondent č. 3 si vybavil, že ho v nemocnici navštívil sociální pracovník s vrchní sestrou. Respondent č. 1 si vybavil jednání, které proběhlo před nástupem do služby.

Poskytovatel doložil „*Záznamy – sociální šetření*“ u všech vylosovaných respondentů i náhradníků, které byly zpracovány v rámci kontrolovaného období. Tyto záznamy potvrzují, že poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

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

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

Poskytovatel předložil standard č. 4 – „*Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy se zájemcem o službu*“. Toto pravidlo stanovuje způsob uzavírání smlouvy s ohledem na uvedenou cílovou skupinu. Zájemce o službu je seznámen s podmínkami a možnostmi

při poskytování sociální služby, s kalkulací platby, se svými právy a povinnostmi. V bodě 3 postup při uzavírání Smlouvy je zahrnuto, že „vzor Smlouvy se přizpůsobuje podle individuálních potřeb žadatele a podle rozsahu sjednané služby“, dále „Smlouvu dostávají žadatelé předem k prostudování“.

Zaměstnanec č. 1 ve svém rozhovoru popsal, jak postupuje při uzavírání smlouvy v souladu s uvedenými pravidly a dále uvedl, že má pro případné zájemce o sociální službu připravenou složku „VZOROVÉ DOKUMENTY“, kterou využívá při jednání se zájemcem. V čase věnovaném zájemci společně projdou dokumenty a zaměstnanec zájemci zodpoví dotazy směřující ke službě.

V předloženém vzoru „Smlouvy o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie“ je popsán rozsah poskytované sociální služby, ubytování, stravování, péče, fakultativní činnosti, místo a čas poskytování sociální služby, výše úhrad a způsob jejího placení.

V článku VII. V oddíle „Výše úhrady a způsob jejího placení“ v odst. 1) je uvedeno: *uživatel/ka je povinen (na) zaplatit úhradu za ubytování v částce --,-Kč denně a za úhradu stravy částku --,-Kč denně (včetně režie 74,-Kč denně), tj. celkem --,-Kč denně. Úhrada za kalendářní měsíc se stanoví tak, že denní úhrada se násobí počtem kalendářních dnů v měsíci.* Skutečně hrazená částka za konkrétní měsíce ve smlouvě uvedená není. Tento způsob stanovení úhrady ve smlouvě není pro uživatele srozumitelný, z důvodu, že neznají konkrétní výši úhrady za jednotlivé kalendářní měsíce využívání sociální služby, tj. např. v současné době při platbě v plné výši stanovené úhrady celkem za 31 dnů 9 672 Kč, za 30 dnů 9 360 Kč a 28 dnů 8 736 Kč měsíčně. Dále není zřejmá výše úhrady u klientů, kteří na základě doložené výše příjmů mají nárok na snížení úhrady.

Poskytovatel má vypracovaný postup pro mimořádné situace při jednání se zájemcem o službu, ve kterém je přehled situací, které mohou při jednání nastat, např.: problémy s komunikací, klient a rodina, zájemce nezpůsobilý k právním úkonům, týraný senior v rámci dokumentu „*Postup pro mimořádné situace při jednání se zájemcem o službu.*“ Na tento postup, který je uveden v rámci standardu č. 3 poskytovatele odkazují „*Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy*“

	<p>se zájemcem o službu“. Ve vnitřním pravidle je rovněž uveden postup pro případ, kdy žadatel není schopen jednat sám za sebe, nebo pro případ, že jej zastupuje opatrovník.</p> <p>Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 vyplynulo, že postupuje v souladu s těmito pravidly.</p> <p>Respondenti č. 1 - 4 v realizovaných rozhovorech potvrdili existenci Smlouvy o poskytování sociální služby. R1 doplnil, „že platby asi řeší vnučka, on se o nic nestará“.</p> <p>R2 sdělil, že kopii smlouvy má u sebe, uvedl: „<i>důchod jde na účet domova a zůstatek je uložen na depozitu</i>“.</p> <p>R3 řekl, že „<i>ví co je obsahem smlouvy, co se vztahuje k péči, výši platby ví dcera</i>“.</p> <p>R4 dodal: „<i>že smlouvu mu přečetli, už si nevzpomíná co v ní je, domnívá se, že platí 1300,-Kč měsíčně. Má to na starosti syn</i>“.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 5 Rozhovory s respondenty č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty: Standard č. 3 „<i>Jednání se zájemcem o sociální službu – úvod</i>“ platnost 1. 9. 2014 Metodika pro postup při prvním kontaktu „<i>Jednání se zájemcem o službu</i>“, platnost 1. 9. 2014 DS Hortenzie „<i>Žádost o přijetí do Domova pro seniory Hortenzie</i>“ „<i>Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o přijetí do Domova pro seniory Hortenzie</i>“ Záznam – <i>sociální šetření</i> „<i>Postup pro mimořádné situace při jednání se zájemcem o službu</i>“ platnost 12. 7. 2013 „<i>Kritéria pro hodnocení žadatele o pobyt v Domovech pro seniory zřizovanými HMP</i>“ Informační leták Domov pro seniory Hortenzie Standard č. 4 „<i>Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy se zájemcem o službu</i>“, platnost 8. 7. 2013 Příloha č. 1 – „<i>Prvotní individuální plán – osobní cíl uživatele</i>“ – bez datace Příloha č. 2 – „<i>Fakultativní činnosti – sazebník fakultativních činností</i>“ – bez datace Vzor: „<i>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie</i>“ „<i>VZOROVÉ DOKUMENTY</i>“, složka sociální pracovnice <a href="http://www.hortenzie.cz">www.hortenzie.cz</a> „<i>Informace pro zájemce o službu</i>“, „<i>Přijetí do Domova</i>“</p>	

	<p>Registr poskytovatelů sociálních služeb Osobní dokumentace vylosovaných respondentů</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	<p>Splněné: § 88 písm. b)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4b)</p> <p>4b) SQSS Smluvní ujednání o úhradě za poskytované sociální služby není pro cílovou skupinu poskytovatele dostatečně srozumitelné. Smlouva konkrétně neuvádí skutečně hrazenou částku za jednotlivé kalendářní měsíce. Rovněž není zřejmá výše úhrady u klientů, kteří na základě doložené výše příjmů mají nárok na snížení úhrady</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 3 body 3b) 3 body 4b) 2 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<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 vytváří podmínky pro naplňování lidských a občanských práv a pro zamezení střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele, až na níže uvedené výjimky, viz kritérium 2a) SQSS.</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>Rozhovorem se zaměstnanci č. 1 – 10 bylo zjištěno, že poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace klientů přiměřené druhu sociální služby a okruhu osob. Sdělili, že např. zjišťují vhodný čas poskytování jednotlivých úkonů klientům, na všem se s nimi domlouvají. Např. respektovali klientku, která nechtěla, aby hygienu u ní dělali muži. Také mají zkušenost se situací, kdy klient chtěl přejít do hospice či zpět do domácího prostředí a zaměstnanci mu potřebné věci pomohli zajistit. Zaměstnanec č. 1 popsal situaci, kdy např. klientovi pomáhali řešit obtížnou sociální situaci ohledně exekucí. Zjišťovat vlastní vůli klientů se snaží i u těch, kteří mají problémy s komunikací, tam se pak zaměřují na zjišťování spokojenosti, nespokojenosti, libosti a nelibosti, používají bazální stimulaci.</p> <p>Zaměstnanci si neuvědomují žádné situace, kdy by klientům neumožnili řešit svou nepříznivou situaci dle jejich vlastní vůle.</p> <p><b>1d) SQSS</b>  <b>Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním</b></p>	

**hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.**

Z pozorování, z rozhovorů s respondenty č. 1 – 4 a se zaměstnanci č. 1 – 10 nebylo zjištěno, že by poskytovatel nevytvářel a neuplatňoval pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Zaměstnanci č. 1 – 10 popsali, že se snaží do služby na akce zvát veřejnost, v rámci toho spolupracují i s obcí, zvou rodinné příslušníky a blízké osoby klientů, respektují oslovování klientů dle jejich přání, je zavedeno pravidlo vykání a běžného oslovování pane, paní a příjmení, je-li to individuálně jinak, je to zaznamenáno. Vedení podřízené zaměstnance upozorňuje před negativním hodnocením vztahů mezi klienty a jejich rodinami. Je zakázáno o klientech hovořit hanlivě a používat nevhodné výrazy. Používají-li sami klienti tyto výrazy, snaží se situace správně pojmenovávat. Využívají edukace zaměstnanců formou modelových situací, supervize a školení, do čehož zapojují i další personál (kuchařky, údržbáře apod.).

Pozorováním bylo zjištěno, že ošetrovatelský personál a pracovníci přímé péče nosí pracovní oděv, ostatní zaměstnanci, např. sociální pracovnice mají běžné oblečení.

Poskytovatel předložil zpracovaná pravidla „*Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením*“, ze dne 1. 11. 2014, která se zabývají problematikou předsudků a negativního hodnocení.

**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 „*Přehled situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv osobní svobody klientů*“, ze dne 3. 11. 2014, který neobsahuje všechny situace možného porušení práv, které je potřeba ve službě ošetřit z důvodu možného porušení, např. právo na soukromí (zejména u čtyřlůžkových pokojů), na důstojnost, svobodu

pohybu, právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě, právo vlastnit majetek a další.

Dokument „*Ochrana práv klientů a zaměstnanců Domova pro seniory Hortenzie (st. č. 2)*“ obsahuje kromě jiného definované povinnosti zaměstnanců a klientů, práva zaměstnanců a „*postup pro předcházení porušování práv klientů*“ a „*Postup pro případné porušení práv klientů-seniorů zaměstnancem Domova*“. Další postup, pokud dojde k porušení práv uživatelů je stanoven v dokumentu „*Přehled situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv osobní svobody klientů*“ v odstavci „*10. Postup pro případné porušení práv klientů-seniorů zaměstnancem Domova*“.

Poskytovatel má informace o právech uživatelů zveřejněny také na webových stránkách „*Pomoc při uplatňování práv klientů*“.

V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno porušování práv uživatelů v těchto situacích:

- Smlouva o poskytované službě zakládá na porušení práva na rovný přístup, neboť obsahuje článek VIII. „*Trvalá záloha*“, která slouží k zajištění finančních závazků klientů. Přestože se jedná o smluvní ujednání, je zvýšené riziko pro rovný přístup zájemců ke službě, neboť ne všichni zájemci o službu mohou být schopni tuto zálohu složit. Tato povinnost složit zálohu je informací veřejnou, vzor smlouvy je k dispozici na webových stránkách poskytovatele.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 – 4 vyplynulo, že však dělají výjimky u osob, které např. tyto finanční prostředky nemají naspořeny. Pokud by zájemce finanční prostředky neměl, lze zálohu snížit nebo ji vůbec neuhradit. Tato praxe je v rozporu s povinností uvedenou ve smlouvě.

- Smlouva obsahuje dále v článku XI. „*Zmocnění k přijímání poštovních zásilek a plateb zprostředkovaných poštou*“, čímž klient zmocňuje zaměstnance k přebírání poštovních zásilek. Zaměstnanci č. 1 – 4 vysvětlili důvod uvádění tohoto ujednání ve smlouvě (minimalizace podpisů klienta). Poskytovatel však nemá právo k plošnému zmocnění k tomuto úkonu. Tyto situace lze vyjednat

	<p>individuálně formou volby klienta dle jeho potřeb, schopností a možností.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poskytovatel shromažďuje citlivé osobní údaje o klientech a jeho osobách blízkých. V osobní dokumentaci respondenta č. 1 je založena „Výzva k přijetí do domova pro seniory“ ze dne 9. 3. 2015 a v dokumentu Formulář „<i>Nezbytné a doporučené věci do Domova</i>“ je uvedeno, že si má klient vzít s sebou „<i>rodný list, oddací list, případně úmrtní list manžela/ky</i>“. Je zde založena kopie Křestního a rodného listu a Oddacího listu. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že toto nemají od všech klientů, pokud klient nechce, předat to nemusí. Náhradník č. 2 má v osobní složce založeny kopie úmrtního listu manžela, oddacího listu, rodného listu, Listiny o udělení státního občanství a Krstného listu. S osobními citlivými údaji není ve službě nakládáno na základě nepříznivé sociální situace a skutečné potřeby klientů a pouze na dobu nezbytně nutnou, po kterou je prokazatelně potřebují k vyřízení záležitosti.</li> <li>- Z níže uvedených zdrojů vyplynulo, že poskytovatel paušálně zjišťuje výši příjmů všech uživatelů: <ul style="list-style-type: none"> <li>- osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4 a náhradníků č. 1 – 4</li> <li>- rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 4</li> <li>- článek smlouvy „<i>VII. Výše úhrady a způsob jejího placení</i>“ (13): <i>Uživatel, Uživatelka je povinen(na) doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je uživatel, uživatelka povinen(na) doložit při přijetí do Domova v tabulce příjmů (viz příloha č. 3) a dále při každé změně příjmu</i>“.</li> </ul> <p>Poskytovatel není oprávněn zjišťovat výši příjmů pro účely stanovení úhrady u všech uživatelů. Toto oprávnění ze zákona má, pokud by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstalo 15% z jeho příjmu.</p> </li> <li>- právo na soukromí na čtyřlůžkových pokojích. K tomu zaměstnanci č. 1 – 4 uvedli, že jsou tam klienti dobrovolně a mají právo volby.</li> </ul>
--	---



Někdy nabízí přestěhování na jiný pokoj, ale klient nechce. Právo na soukromí zajišťují klepáním na dveře při vstupu či využíváním závěsů mezi lůžky. Návštěvám nabízí jít s klientem ven, pokud je to reálné, aby měli soukromí.

Jako dobrá praxe bylo např. identifikováno zacházení s občanskými průkazy, kdy až na asi 5 klientů je mají všichni u sebe (potvrzeno u respondentů č. 1 – 4). Klienti jsou v této oblasti zaměstnanci individuálně podporováni dle potřebné míry podpory, např. jim nadepíší obálku s textem “doklady” a odpovědnost za ně delegují na klienta. V pokoji mu umožní doklady si zamknout. Také noční kontroly neprobíhají na všech pokojích, asi u poloviny klientů neprobíhají vůbec.

Zaměstnanci č. 1 – 10 v rozhovoru popsali příklady dobré praxe, jak postupují, aby k porušení práv nedocházelo.

Poskytovatel využívá u některých klientů postranice, jejichž správný způsob používání je stanoven v pravidle „*Vnitřní pravidlo pro použití postranice u lůžka klienta v Domově pro seniory Hortenzie*“.

Respondent č. 1 má zpracován formulář „Postranice u lůžka klienta – přehled“ a dále jejich použití je individuálně ošetřeno v „Příloze č. 1 Formulář pro použití postranice u lůžka klienta“, ze dne 5. 3. 2015. R č. 1 v rozhovoru uvedl, že mu postranici prý občas zvedají na jeho přání pracovníci. Pozorováním bylo zjištěno, že měl zvednutou pouze jednu postranici, druhá byla spuštěná. V dokumentaci bylo uvedeno, že se postranice může používat pouze na noc.

## **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 předložil dokument „*Střety zájmů mezi zaměstnanci Domova a klienty*“, který obsahuje kromě jiného definované situace možných střetů zájmů, např. „*Přijetí klienta, který je v příbuzenském vztahu k zaměstnanci, Přijetí nebo zvýhodnění klienta, který daroval finanční či jiný dar*“. Z některých

formulací, např. „Klient odmítá podepsat dopis nebo příslušnou listinu pro poštu“ nevyplývá, v čem konkrétně střet zájmů spočívá. V rámci diskuze se zaměstnanci č. 1 – 4 byl tento střet vysvětlen.

U střetu „Přijetí klienta, který je v příbuzenském vztahu k zaměstnanci“ uvedený postup obsahuje opatření obecnějšího charakteru – odvolává se na Etický kodex a neřeší konkrétní kroky pro praktické řešení této situace.

Zaměstnanci č. 1 – 5 uvedli, že za střet zájmů považují např. situace, kdy rodina klienta chce vědět, kolik má klient na účtu; rodina chce klientům prát prádlo jinak než ostatním klientům; rodina nutí k jiné péči, než chce klient; pracovník má podat klientovi dietu a klient jí nechce; klient diabetik si nakupuje zákusky a zdravotník má chránit, zabezpečovat jeho zdravotní stav. Zaměstnanci popsali dle praxe, jak tyto situace řeší.

Jako možný střet zájmů byla inspekčním týmem identifikována tato možná riziková situace: přestěhování klienta na čtyřlůžkový pokoj s vyšší mírou podpory z důvodu zhoršení jeho zdravotního stavu x zájem klienta zůstat na pokoji jednolůžkovém. Zaměstnanci sdělili, že tato situace by nastávat neměla, ohledně možného stěhování je vždy pracovní porada a klient se stěhováním musí souhlasit.

### **13a) SQSS**

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

Prostředí domova je až na níže uvedenou situaci důstojné a zajišťuje potřebné materiální, technické a hygienické podmínky klientů. Vyjma čtyřlůžkových pokojů mají pokoje své sociální zařízení.

Pokoje v domově jsou většinou jednolůžkové, některé dvoulůžkové. Dva z celkového počtu pokojů jsou čtyřlůžkové, což klientům nezajišťuje soukromí a nepodporuje běžný způsob života. Klienti ze čtyřlůžkových pokojů jsou se zvýšenou péčí a využívají společnou koupelnu na patře, kde hygiena probíhá za účasti personálu. Koupelna je běžně vybavena s ohledem na potřeby okruhu osob včetně zvedacího zařízení. Zaměstnanci č. 1 – 4 uvedli, že s ohledem na vyšší míru podpory klientů čtyřlůžkových pokojů, by samostatně koupelnu stejně

	<p>nevyužívali. Rozhovorem s respondentem č. 1 však bylo zjištěno, že je schopen se přesunout na vozík a sám se přemísťuje na toaletu, která není součástí pokoje a tak musí využívat společnou na chodbě.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10  Rozhovory s respondenty č. 1 - 4  Osobní dokumentace respondenta č. 1 – „Výzva k přijetí do domova pro seniory“, ze dne 9. 3. 2015</p> <p>Dokumenty:  „Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativnímu hodnocení“, ze dne 1. 11. 2014  „Ochrana práv klientů a zaměstnanců Domova pro seniory Hortenzie (st. č. 2)“, ze dne 1. 11. 2014  „Přehled situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv osobní svobody klientů“, ze dne 3. 11. 2014  „Střety zájmů mezi zaměstnanci Domova a klienty“, ze dne 3. 11. 2014  „Vnitřní pravidlo pro použití postranice u lůžka klienta v Domově pro seniory Hortenzie“, ze dne 3. 11. 2014  Formulář „Souhlas se zveřejněním fotografií“  „Oslovování klientů (st. č. 2)“, ze dne 3. 11. 2014  „Střety zájmů mezi zaměstnanci Domova a klienty“, ze dne 3. 11. 2014  „Nezbytné a doporučené věci do Domova“, formulář  Osobní dokumentace R 1 Výzva k přijetí do domova pro seniory ze dne 9. 3. 2015  Osobní dokumentace náhradníka č. 2  „Formulář pro použití postranice u lůžka klienta“, ze dne 5. 3. 2015  Formulář „Postranice u lůžka klienta – přehled“</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:	Splněné: § 88 písm. c)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d)</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 2a), 2b), 13a)</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 3 body  1d) 3 body</p>

	<p><b>2a) SQSS</b> Poskytovatelem předložené dokumenty (viz výše) neobsahují situace možného porušení práv klientů, které je potřeba ve službě ošetřit z důvodu jejich možného porušení. Ve službě byly identifikovány situace porušení práv klientů (viz popis kontrolního zjištění).</p> <p><b>2b) SQSS</b> Z některých formulací uvedených v pravidlech nevyplývá, v čem konkrétně střet zájmů spočívá. Postup u poskytovatelem definovaného střetu zájmů „<i>Přijetí klienta, který je v příbuzenském vztahu k zaměstnanci</i>“ neobsahuje konkrétní opatření.</p> <p><b>13a) SQSS</b> Čtyřlůžkové pokoje nemají k dispozici vlastní sociální zařízení a nelze v nich plně zajistit právo na soukromí.</p>	<p>2a) 1 bod</p> <p>2b) 2 body</p> <p>13a) 2 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p><b>2a) ZSS</b> Aktualizovat písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde, na základě identifikovaných porušení práv klientů uvedených v popisu zjištěného stavu věci.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>29. 2. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy  - § 88 písm. d) ZSS	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>Poskytovatel předložil v rámci vymezeného předmětu inspekce dokumenty, které svým obsahem naplňují kritéria standardů kvality stanovených Vyhláškou. Standardy kvality poskytovatele jsou tvořeny dokumenty, popř. směrnicemi, u kterých je vždy uveden název upravované oblasti, platnost a účinnost dokumentu, kdo dokument schválil, popř. vypracoval, kdo je garantem, počet příloh, na jaké se dokument váže standardy, kdy proběhla poslední revize a další. Jednotlivé dokumenty má poskytovatel přiřazeny k příslušným oblastem standardů kvality v šanonu Standardy kvality. Každý standard je opatřen podpisovými archy, na kterých zaměstnanci potvrzují, že s nimi byli seznámeni.</p> <p>Dílčí nedostatky vztahující se k standardům poskytovatele jsou uvedeny v popisu jednotlivých kontrolních zjištění (viz popis kontrolního zjištění č. 2, popis kritéria 4b) SQSS, popis kontrolního zjištění č. 3, popis kritéria 2a) SQSS).</p> <p>Poskytovatel předložil vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby v dokumentu: „<i>VNITŘNÍ ŘÁD Domova pro seniory Hortenzie</i>“, který je předáván klientům při nástupu do domova, popř. při jednání se zájemcem. Tento dokument je uveden a označen jako veškeré další dokumenty poskytovatele. Upravuje pravidla pro pobyt v sociální službě zejména směrem ke klientům a zohledňuje rovněž jejich oprávněné zájmy. Jeho přílohou jsou dokumenty Práva pacientů, Evropská charta pacientů seniorů, Etický kodex České Lékařské komory, ICN – Kodex pro zdravotní sestry, Etický kodex sociálních pracovníků ČR a kontakty na další pomáhající organizace. Tyto přílohy jsou v původním a oficiálním znění jednotlivých institucí. Uživatelé podpisem Smlouvy stvrzují, že byli s „<i>VNITŘNÍM ŘÁDEM</i></p>	

	<p><i>Domova pro seniory Hortenzie</i>“ seznámení srozumitelnou formou.</p> <p>Další pravidla zajištění poskytování sociální služby má poskytovatel upraveny např. v dokumentech „<i>Pracovní řád</i>“, „<i>Organizační řád</i>“, „<i>Pravidla pro přijímání darů</i>“ a dalšími směrnici.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 5 v rozhovoru popsali, jakým způsobem je s vnitřními pravidly poskytovatele pracováno: Po změně vedení byly zaváděny změny do praxe, byli vyzváni specialisté a poskytovatel dostával zpětnou vazbu např. od své supervizorky, která se školením standardů zabývá. Zástupkyně ředitele se rovněž zabývala standardy kvality v předchozím zaměstnání. Ve sporných záležitostech byl kontaktován např. Úřad pro ochranu osobních údajů. V současné době se pravidla dávají do souladu s praxí a dochází k mapování prostřednictvím zaměstnanců a specialistů. Každý den je půl hodiny až tři čtvrtě hodiny porada po předání směny. Vždy se vyšetří cca 10 minut, kdy se lidsky řeší, co je obsahem standardu, co je tím myšleno a jak se to má v praxi dělat.</p> <p>Zaměstnanci č. 3, 6, 7, 8, 9 v rozhovoru potvrdili, že se standardům kvality věnují na ranních poradách. Rozhovory byly vedeny zejména se zaměstnanci, kteří u poskytovatele pracují velmi krátkou dobu a nebyli tedy do tvorby pravidel dosud zapojeni.</p> <p>Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl, že některá pravidla byla aktualizována a některá dosud aktualizována nebyla.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 5</p> <p>.</p> <p>Dokumenty:  <i>„Šanony standardů kvality“</i>  <i>„Seznam směrnic“</i>  <i>„VNITŘNÍ ŘÁD Domova pro seniory Hortenzie“</i>, ze dne 1. 9. 2015  <i>„Pracovní řád“</i>, ze dne 31. 3. 2015  <i>„Organizační řád“</i>, ze dne 31. 3. 2015  <i>„Pravidla pro přijímání darů“</i> ze dne 1. 7. 2013</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb  Pozorování</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písm. d) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	.	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b)	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 zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální služby, na úroveň služeb v dokumentu „Směrnice č. 34/2013 Postup při vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“. Tato směrnice obsahuje níže uvedené body a s nimi související pravidla, která svým obsahem i rozsahem naplňují všechna kritéria stanovená Vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vymezení pojmů</li> <li>2. Právo klienta na stížnost (včetně možnosti zvolit si nezávislého zástupce)</li> <li>3. Informace o možnosti podat stížnost (kde je klient získá: při přijetí do Domova, při podpisu smlouvy u sociální pracovnice, průběžné setkávání se svým klíčovým pracovníkem, na nástěnce v každém patře Domova, každým zaměstnancem Domova během pobytu)</li> <li>4. Forma podání stížnosti – písemná, ústní, elektronicky, schránka na stížnosti</li> <li>5. Postup při vyřizování stížnosti</li> <li>6. Evidence stížností</li> <li>7. Prověřování stížností</li> <li>8. Opakované stížností</li> <li>9. Analýza stížností – 1x za rok</li> <li>10. Archivace stížností – 5 let</li> </ol> <p>Přílohou uvedeného dokumentu je vzor formuláře „Záznam z ústního jednání o přijetí stížnosti“, tabulka pro evidenci stížností, která odpovídá evidenci v poskytovatelem předloženém šanonu „POCHVALY A STÍŽNOSTI“. Dále je uvedena „Příloha č. 3</p>	



ke Směrnici pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – zjednodušená forma pro klienty“. Tato pravidla jsou psána zvětšeným písmem a zjednodušenou formou s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. Pozorováním bylo ověřeno, že tato pravidla jsou vyvěšena na nástěnkách ve všech patrech zařízení poskytovatele.

#### **7b) SQSS**

**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.**

Dokument „Směrnice č. 34/2013 Postup při vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ uvádí, že osoby dostávají informace o možnosti podat stížnost a o pravidlech s tím souvisejících při přijetí do Domova, při podpisu smlouvy u sociální pracovnice, v rámci průběžného setkávání klienta se svým klíčovým pracovníkem, na nástěnce v každém patře Domova a od každého zaměstnancem Domova během pobytu.

Zaměstnanec č. 1 uvedl, že osoby jsou o možnosti podávat stížnosti informovány již při jednání se zájemcem o sociální službu. Předložil k nahlédnutí složku „VZOROVÉ DOKUMENTY“, kterou při jednání se zájemce používá, a která obsahuje informace k nástupu do domova, různé vzory smluv a souhlasů (např. s uchováním osobních údajů apod.), sazebníky a další vzorové dokumenty, a jehož součástí je rovněž výše uvedená směrnice obsahující veškeré náležitosti pravidel pro podávání a vyřizování stížností stanovené Vyhláškou.

Pozorováním bylo ověřeno, že ve všech patrech zařízení poskytovatele je na nástěnkách umístěna zjednodušená forma pravidel pro podávání stížností (příloha č. 3 směrnice č. 34/2013 poskytovatele), která jsou psána zvětšeným písmem s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. Dále jsou na nástěnkách uvedeny osoby pověřené vyřizováním stížností. Pravidla poskytovatele odkazují na schránku na stížnosti, jako na jednu z forem podání stížnosti. Ta je umístěna v přízemí zařízení. V průběhu místního

	<p>šetření byly před schránkou umístěny 3 odpadkové koše, které by mohli méně mobilním klientům, např. na invalidním vozíku, znesnadňovat přístup ke schránce.</p> <p>Klienti podpisem „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory“ prohlašují, že byli seznámeni srozumitelnou formou s Vnitřním řádem Domova a plně mu porozuměli. „VNITŘNÍ ŘÁD Domova pro seniory Hortenzie“ obsahuje kapitolu „Stížnosti, podněty a připomínky“. Kapitola informuje klienty zkrácenou formou o možnosti podat stížnost a o možnosti zvolit si nezávislého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Dále klienty v této oblasti odkazuje na plné znění pravidel a zaměstnance poskytovatele.</p> <p>Bylo zjištěno, že poskytovatel eviduje stížnosti v šanonu „POCHVALY+STÍŽNOSTI“ v souladu se svými vnitřními pravidly. Součástí dokumentu „Směrnice č. 34/2013 Postup při vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ je vyplněný podpisových arch, na kterém zaměstnanci poskytovatele stvrzují, že byli s těmito pravidly a postupy seznámeni.</p> <p>Z rozhovorů s respondenty č. 1 – 4 vyplynulo, že vědí o možnosti podat stížnost i jakým způsobem by při podání stížnosti postupovali.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnancem č. 1 Rozhovory s respondenty č. 1 – 4 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty: Směrnice č. 34/2013 Postup při vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ šanon „POCHVALY A STÍŽNOSTI“, předloženo k nahlédnutí „VNITŘNÍ ŘÁD Domova pro seniory Hortenzie“, ze dne 1. 9. 2015 složka „VZOROVÉ DOKUMENTY“, předloženo k nahlédnutí „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory“, vzor</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. e)

poskytovatele		Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií:  7b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:  

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby  - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f) 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 k plnění kontrolované povinnosti předložil dokumentaci vedenou pro oblast individuální plánování respondentů č. 1 – 4 a klientů č. 1 – 4 (dokumenty „<i>Mapovací sešity</i>“ jednotlivých klientů, „<i>Plán péče klienta</i>“ vytvořený PC programem Cygnus, dokument „<i>Krátkodobý cíl</i>“ a dokument „<i>Individuální plán</i>“.</p> <p>Dokument „<i>Plán péče klienta</i>“ obsahuje výčet úkonů, při kterých klient potřebuje částečnou nebo úplnou pomoc zaměstnance. Z těchto záznamů není zřejmý individuální průběh sociální služby u konkrétních klientů, jedná se výčet předdefinovaných úkonů, který je používán a často se opakuje u všech klientů sociální služby. Ze záznamů není zřejmé, jak se na způsobu zajištění jednotlivých úkonů podílí konkrétní klient a k jakým změnám v jeho schopnostech v průběhu využívání sociální služby má dojít, případně jaké schopnosti klienta mají být upevňovány nebo zachovány. V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno, že dokument není v praxi poskytovatele využíván a aktivně se s ním nepracuje. Je zpracován v PC programu na období šesti měsíců a následně je v PC programu vyplněn nový „<i>Plán péče klienta</i>“. Tento dokument je podle sdělení zaměstnanců č. 1, 3, 6 a 7 dostupný pouze v PC programu a běžně se netiskne.</p> <p>Předložené „<i>Mapovací sešity</i>“ obsahují v úvodu popis situace klienta a jeho schopnosti v jednotlivých oblastech života a sebe péče záznamy, dále obsahují v cca v týdenní někdy až měsíční frekvenci záznamy,</p>	

kteře jsou pŕedevšim subjektivnım popisem stavu klienta („je spokojen, uŕ si zvykla, chodí do jidelny na jídlo, koupání podle plánu, vyuŕiv dopomoc pŕi sprchování, 5x odmítla koupání, 3x dopomoc pŕi sprchování, ...). V pŕedloŕench sešitech mapování se pouze v dlchchstech záznamů a pouze u některých klientů objevuje popis rozsahu konkrtn pomoci, napŕ.: „Pŕi sprchování potŕebuje pomoc umt a osušit zda a nohy, ostatní zvládá sama“.

Z většiny záznamů v mapovacích sešitech není zŕejm, jak budou jednotliv oblasti potŕebn pee jednotlivým uŕivatelm zajišťovány, pŕipadn v jakém rozsahu bude poskytnuta pomoc zamstnnci a v jakém rozsahu aktivitu zvládne klient sám.

Pŕedloŕen dokument „Individuln plán“ je rozdělen do deseti oblastí:

1. Mobilita
2. Orientace
3. Komunikace
4. Stravování
5. Oblékání
6. Tlesn hygiena
7. Výkon fyziologick potŕeby
8. Pee o zdrav
9. Osobní aktivity
10. Pee o domácnost

Kaŕd z uvedených deseti oblastí je rozdělena do tabulky s názvy řdk:

- Krtk popis soběstačnosti
- Jak a s čím potŕebuje uŕivatel v této oblasti pomoci
- Popis rizik
- Cíl v této oblasti
- Kroky k naplnn cíle
- Hodnocení pŕbhu cíle

Kontrolou pŕedloŕench pln bylo ověřeno, ŕe jsou do nich záznamy zapisovány velmi sporadicky, nkter oblasti, pŕipadn nkterst - řádky tabulky nejsou vyplnn vůbec, další oblasti obsahují záznamy napŕ.

#### Pee o domácnost - Krtk popis soběstačnosti

„Klientka si malíř uklid zvládne sama co se týká stolečku jinak velk uklid a uklid skŕn s klovm pracovníkem“ (citace včetně pravopisných chyb).

#### Jak a s čím potŕebuje uŕivatel v této oblasti pomoci

„Zápach na pokoji a nepořádek“

Dalšst tabulky oblasti Pee o domácnost neobsahují ŕdn záznamy. Obdobn obsah záznamů je také v dalšchstch formuláře „Individuln plán“,

případně některé části formuláře neobsahují žádný záznam. Hodnocení plnění cíle nebylo vyplněno v žádném z předložených dokumentů.

Dokument „*Krátkodobý cíl*“ obsahuje záznam např.:

Záznam bez datace „*chodit na procházku s manželem*“  
Záznam s datem 8. 8. 2015 – „*Nebýt smutná a zvládnout smrt manžela*“

V žádném z dokumentů související s individuálním plánováním nebyly inspekčním týmem dohledány záznamy, postupy, ani aktivity, jak je krátkodobý cíl při poskytování sociální služby naplňován.

V žádném z kontrolovaných dokumentů související s individuálním plánováním, předložených poskytovatelem, nebyly inspekčním týmem dohledány písemné výstupy ze společného hodnocení průběhu sociální služby u jednotlivých klientů.

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

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

Kontrolou předložených uzavřených smluv o poskytování sociální služby v domově pro seniory respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4 bylo zjištěno, že předložené uzavřené smlouvy s uživateli sociální služby mají v článku IV. sjednanou péči v rozsahu základních činností stanovených ZSS. Dále odstavec č. 2 a 3 článku IV. uvádí, že péče je poskytována v rozsahu úkonů podle potřeb uživatelky a přílohou č. 1 smlouvy je „*Prvotní individuální plánování - osobní cíl uživatelky*“. Tato skutečnost byla ověřena kontrolou poskytovatelem předložených uzavřených smluv. Předložené uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby výše popsanou přílohu obsahovaly, včetně uvedení osobního cíle.

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

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

Prostudováním předložené dokumentace respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4 vedené v souvislosti s individuálním plánováním u jednotlivých klientů bylo

zjištěno, že písemné záznamy související s individuálním plánováním jsou zaměstnanci poskytovatelem vedené na třech místech:

- PC program Cygnus
- Mapovací sešity
- Individuální plán

Kontrolou těchto poskytovatelem předložených dokumentů bylo ověřeno, že se jedná o různé vzájemně na sebe nenavazující a neprovázané dokumenty, jejichž obsah je v některých částech podobný, např. Individuální plán péče a Individuální plán, který stanovuje obdobné oblasti, ale s jiným obsahem.

Plán péče vedený v PC Cygnus používá předdefinované úkony pro jednotlivé oblasti života klienta. Tyto předdefinované úkony a činnosti nejsou individuálním popisem naplánovaného průběhu sociální služby s konkrétním uživatelem s ohledem na jeho schopnosti, možnosti a individuální požadavky na průběh sociální služby.

Předložený dokument „*Individuální plán*“ obsahuje deset oblastí, které jsou u jednotlivých klientů vyplněné často pouze jednoslovně nebo holou větou, bez konkrétního vymezení potřebné pomoci a podpory, u některých klientů nejsou některé části formuláře vyplněné vůbec, podrobněji viz popis zjištěného stavu věci § 88, odst. f) ZSS.

Zaměstnanci č. 5 - 10 k této oblasti v rozhovoru s inspekčním týmem uváděli, že pro ně tento způsob individuálního plánování není dostatečně přehledný a v praxi při poskytování potřebné pomoci a podpory jednotlivým klientům postupují především na základě svých zkušeností nebo na základě ústně předaných informací vedoucích zaměstnanců nebo od ostatních zaměstnanců, případně od jednotlivých klientů sociální služby.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl, že pro nové klienty je vždy k dispozici rehabilitační pracovník, který klienta doprovází v průběhu adaptačního období a po ukončení adaptačního období je zapracován individuální plánování péče, individuální plán a mapovací sešit. Tento v diskuzi popsáný postup není součástí vnitřních písemných pravidel pro individuální plánování.

Jak bylo uvedeno v popisu u kontrolované povinnosti, dokument „*Individuální plán péče*“ je především formálním dokumentem, který obsahuje jednotlivé oblasti možných problémů klienta týkající se sebeobsluhy, zdravotního stavu a není v praxi

poskytovatele využíván, jeho účel není zcela jasný ani zaměstnancům sociální služby č. 6 až 10, jak uvedli v rozhovoru s inspekčním týmem.

Předložené „Mapovací sešity“ obsahují u jednotlivých klientů především zápisy týkající se zajištění osobní hygieny, případně popis aktivity, kterou se klient v konkrétní den zabýval, např.:

Respondent č. 1: *„dnes provedena koupel, přesun na transportní koupací, ošacení a hyg. potřeby připraveny pracovníkem“* následuje popis průběhu koupele, shodný zápis je v sešitu opakovaně vždy po několika dnech, mimo to jsou v sešitě záznamy – *„bude chodit na večeři do jídelny, dnes spolupracoval/a na přípravě štrůdlu, opět připomenout kroužek vaření, dohodli jsme se na objednávce hyg. potřeb, ...“*

Respondent č. 2: *„klient/ka je s péčí velmi spokojen, přestěhován/a z dvojlůžkového pokoje na jednolůžkový, žádné změny nenastaly, žádné změny nenastaly pan/í R1 je spokojen/á, ...“*

Respondent č. 4: *„klient/ka je čím dál víc spokojen/á, potřebuje pomoci úplně se vším, pověřená osoba domluvě s klientem/klientkou, a pokud to zdr. stav dovolí bude jezdit do jídelny v přízemí, po ranní hygieně mu/jí podáme oblečení, popřípadě jí dopomoci při oblékání, potom nutná dopomoc při přesunu na vozík do jídelny ..., beze změny, potřeby zůstávají stejné, u klienta/klientky prováděna bazální stimulace – polohování „Hnízdo“ klient/klientka velmi spokojený/ná, klient/ klientka spokojený/á s polohováním podle BS, jinak vše beze změn, ...“*

Z výše uvedených textů je zřejmé, že zápisy jsou především popisem situace klienta zaměstnancem. Ze záznamů není zřejmý konkrétní plán průběhu sociální služby ani účast klienta při jeho sestavování. Záznamy nenavazují na popsání schopnosti klienta v úvodu mapovacího sešitu, nemají souvislost s krátkodobým cílem ani s dokumentem „Prvotní individuální plánování - osobní cíl uživatelky“, který je přílohou smlouvy. Není zřejmé, který dokument je kdy a jakým způsobem v praxi používán, není ani zřejmý konkrétní průběh sociální služby u jednotlivých klientů s přihlédnutím k jejich aktuálním schopnostem, možnostem a cílům.

Z výše popsaných zjištění je patrné, že zaměstnanci poskytovatele při individuálním plánování nebo jeho



zaznamenávání postupují značně formálně. Ze záznamů není jasný konkrétní plán průběhu sociální služby u jednotlivých klientů. Nejsou pravidelně vedeny záznamy v jakém rozsahu, v jakých oblastech a jakými postupy jsou u jednotlivých klientů domova zajišťovány konkrétní činnosti poskytované sociální služby, nejsou vedeny záznamy o aktuálních změnách v průběhu poskytování sociální služby s ohledem na individuální situaci klienta.

Ze všech dostupných zdrojů bylo ověřeno, že poskytovatel písemně neplánuje s klienty průběh poskytování sociální služby ve všech oblastech, ve kterých je klientům poskytována pomoc a podpora.

Zpracovaný dokument „*Krátkodobý cíl*“ není provázán s dalšími zaměstnanci zpracovávanými dokumenty „*Individuální plán a Individuální plán péče*“ a není tedy zřejmé, zda a jak dochází k plnění stanoveného cíle.

Z žádného z předložených dokumentů zpracovaných zaměstnanci v souvislosti individuálním plánováním není zřejmá spoluúčast uživatele na jeho zpracování. Respondenti č. 2 – 4 v rozhovorech o individuálním plánování nevěděli.

Nahlédnutím do předloženého standardu č. 5 „*Individuální plánování*“ bylo zjištěno, že písemná pravidla neobsahují konkrétní a návodné postupy pro klíčové pracovníky, jak postupovat při individuální plánování, tj. při sestavování individuálního plánu s uživateli a jeho následným společným hodnocením. Zaměstnanci tedy při individuálním plánování s klienty sociální služby postupují převážně intuitivně nebo na základě informací získaných od nadřízených nebo kolegů.

Dále bylo v průběhu inspekčního šetření zjištěno, že pro zajištění potřebné pomoci a podpory pro cca 65 uživatelů jsou v denních směnách pouze dva až tři zaměstnanci na pozici pracovník v sociálních službách a jedna zdravotní sestra. Je zřejmé, že tento počet není dostatečný pro kvalitní a časově dostatečné zabezpečení aktivit související s individuálním plánováním u jednotlivých klientů klíčovými pracovníky.

#### **5c) SQSS**

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

Kontrolou poskytovatelem předložené dokumentace související s individuálním plánováním u respondentů č. 1 - 4 a náhradníků č. 1 – 4 nebyly v žádné její části dohledány záznamy o společném hodnocení s klienty sociální služby, zda jsou naplňovány stanovené osobní cíle.

Respondenti č. 2 – 4 v rozhovorech neměli žádné povědomí o hodnocení plnění osobních cílů. Tato skutečnost byla potvrzena v diskuzi s inspekčním týmem zaměstnanci č. 3 a 5. Podrobněji viz popis zjištěného stavu věci u § 88 odst. f) ZSS.

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

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

Zaměstnanci č. 1 - 4 uvedli, že klienty domova podle jejich potřeby vozí na nákupy do „Globusu“ (ověřeno z nabídky této možnosti uvedené na nástěnkách v domově). Dále uvedli, že klienti podle indikace lékaře využívají služeb odborných zdravotnických pracovišť, kam jsou dopravováni většinou zdravotní dopravní službou, kterou zajistí domov. Pro individuální požadavky na doprovod mohou klienti požádat o dopravu služebním automobilem. Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl, že žádné veřejné služby nevyužívá a ani nepotřebuje, má špatnou stabilitu a z domova nikam nechce odcházet. Pouze výjimečně si jej vezme dcera na návštěvu. Důchod je mu vyplácen prostřednictvím hromadného výplatního seznamu. Do banky již nechtěl chodit, je to složité a stojí to moc peněz. Peníze má uloženy na depozitním účtu a je tak spokojený. Pokud nějaké peníze potřebuje tak řekne sociální pracovníci a ta mu požadovanou částku oproti podpisu přinese. Tento způsob mu vyhovuje a nic by neměnil.

Respondenti č. 2, 3 a 4 se k oblasti využívání veřejných služeb nevyjadřovali.

Pozorováním bylo ověřeno, že klienti mají možnost využít 3x týdně dopravu na nákup, dále bylo zjištěno, že jsou jim nabízeny i návštěvy kulturních akcí (výstavy, výlety). Podle sdělení zaměstnanců č. 6 až 10 je klientům nabízena možnost účastnit se akcí pořádaných obcí a také mají možnost dopravy podle

jejich individuálních požadavků, např. na hřbitov.  
V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel se snaží vytvářet příležitosti, které by klientům umožnily využívat veřejné služby, pokud by o takové služby měli zájem.

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

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

Zaměstnanci č. 1 a 3 uvedli, že do domova dochází pravidelně praktický lékař a podle potřeby i někteří lékaři specialisté – psychiatr, apod., kněz, pedikérka. Dále uvedli, že pokud klient potřebuje, jsou mu zprostředkovány i další služby – doprovod k lékařům specialistům, doprovod na úřady, apod.

Zaměstnanec č. 5 uvedl, že sociální pracovnice řeší s klienty problematiku příspěvku na péči a další potřebná jednání s úřady – zajištění nového občanského průkazu, změnu trvalého pobytu, apod. Zaměstnanec č. 1 uvedl, že pokud by si klient vyžádal např. právníka, tak jeho služby zprostředkují.

V průběhu inspekčního šetření bylo ověřeno, že klienti mají možnost 2x týdně využívat kavárnu domova a mohou si předem objednat např. zákusky nebo chlebičky.

Zaměstnanci č. 1 - 5 v rozhovorech uváděli, že ve spolupráci s obcí pořádají společné akce např. posvícení.

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

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

Zaměstnanci č. 1 - 5 v rozhovoru uvedli, že návštěvy rodinných příslušníků a dalších osob nejsou v domově během dne omezeny. Návštěvy mohou probíhat ve veřejných prostorech domova, na pokoji kde klient žije a také ve venkovním areálu domova. Zaměstnanci č. 1 - 5 uvedli, že pokud by návštěva chtěla přijít mimo denní doporučenou dobu, je vždy možnost se zaměstnanci domova dohodnout a návštěvu umožnit např. také ve večerních hodinách.

V domově je k dispozici internet a ve společných prostorech PC pro klienty, kde mohou klienti, kteří ovládají práci na PC, využívat e-mailovou korespondenci.

Respondenti v rozhovorech uváděli, že nejsou nijak omezováni v kontaktech s rodinou.

Zaměstnanci č. 1 - 5 v rozhovoru uvedli, že pokud by byli svědky konfliktu rodiny s klientem, snažili by se do konfliktu nezasahovat.

#### **9a) SQSS**

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

Poskytovatel předložil „*Organizační strukturu k 1. 6. 2015*“, která obsahuje hierarchickou strukturu zařízení s pracovními pozicemi, bez uvedení pracovního úvazku u jednotlivých pracovních míst. Současně předložil seznam zaměstnanců k datu 1. 10. 2015, který byl rozdělen do jednotlivých úseků s uvedením druhu práce, rovněž bez počtu úvazků. Ze seznamu lze vyčíst obsazení pozic: 1x sociální pracovnice, 1x asistent sociálního úseku, na ošetrovatelském úseku: zastoupení pozice 1x vrchní sestra, 3x všeobecná sestra v sociálních službách, 1x masérka, 9x pracovník přímé obslužné péče, 1x aktivizační pracovník, 1x pracovník základní výchovné péče. Další zaměstnanci jsou zastoupeni ve správním a stravovacím úseku.

Dále byly poskytovatelem v elektronické podobě předány kvalifikační a osobnostní předpoklady a vzorové „*Pracovní náplně*“ sociálního pracovníka, všeobecné sestry, pracovníka v sociálních službách, ze kterých vyplývají kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady na uvedené pozice, vymezení činnosti na uvedených pozicích, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců, vymezení jejich nadřízenosti a podřízenosti. V dokumentech není řešena vzájemná zastupitelnost.

Pozorováním a realizovanými rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 a 3 bylo zjištěno, že počty zaměstnanců z jejich pohledu nejsou dostatečné. Zaměstnanec č. 3 doplnil, že na jeho úseku

	<p>v současné době chybí dva zaměstnanci v přímé péči. Důvodem neobsazení pracovní pozice je dle uchazečů o pracovní pozici nevhodně umístěná lokalita, špatná dopravní obslužnost, apod.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 5 shodně uvedli, že poskytovatel opakovaně žádal Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence o navýšení limitu zaměstnanců.</p> <p>Poskytovatel dne 26. 10. 2015 dodatečně doložil platnou organizační strukturu doplněnou o pracovní úvazky na jednotlivá pracovní zařazení v hierarchické struktuře zařízení. Z organizační struktury je zřejmé, že v současné době nejsou zastoupeny všechny pracovní pozice v přímé obslužné péči. Z dokumentu je patrné, že z celkového počtu 38 zaměstnanců stanovených organizační strukturou, je pouze 11 systemizovaných míst pro přímou obslužnou péči klientů.</p> <p>V návaznosti na individuální plánování a stanovené zásady poskytování sociální služby bylo zjištěno, že počty zaměstnanců v přímé obslužné péči v rámci organizační struktury v současné době nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována (vice viz popis kritéria 5b) SQSS a Kontrolní zjištění č. 1 popis kritéria 1a) SQSS).</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10  Rozhovory s respondenty č. 1 - 4  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4  Osobní dokumentace náhradníků č. 1 – 4</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„Standart č. 5 Plánování služby s klientem“, ze dne 1. 9. 2014  „Mapovací sešity“ respondentů č. 1 – 4  „Mapovací sešity“ náhradníků č. 1 – 4  „Sešit změn“  „Standard č. 9 Personální a organizační zajištění služeb“ - platnost od: 11. 7. 2013  Seznam zaměstnanců k 1. 10. 2015  „Organizační struktura“, platná do 1. 6. 2015  „Žádost o navýšení limitu zaměstnanců“, ze dne 5. 5. 2015  „DS Hortenzie -Organizační struktura ke dni 1. 6. 2015“  „Kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců“, bez datace  „Pracovní náplň sociální pracovnice“</p>	

	<p>„Pracovní náplň vzor PSS“, platná verze od 1. 4. 2015  „PN Všeobecná sestra“, platná verze od 1. 5. 2015</p> <p>Pozorování</p> <p>Rozhodnutí o registraci  Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. f)</p> <p>Poskytovatel neprokázal hodnocení průběhu poskytování sociální služby za účasti klientů a nedoložil písemné záznamy z takového hodnocení.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné:  § 88 písm. f)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky.  4c), 5a), 8a), 8b), 8c) SQSS</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb: 5b), 5c), 9a)</p> <p><b>5b) SQSS</b>  Poskytovatel neprokázal společné plánování průběhu sociální služby s klienty, které by reflektovalo osobní cíle a možnosti klientů.</p> <p><b>5c) SQSS</b>  Poskytovatel společně s klienty průběžně nehodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.</p> <p><b>9a) SQSS</b>  Poskytovatelem stanovená organizační struktura a počty zaměstnanců v úseku přímé péče nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 3 body  5b) 1 bod  5c) 0 bodů  8a) 3 body  8b) 3 body  8c) 3 body  9a) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

	<p><b>§ 88 písm. f) ZSS</b>  Hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klientů a vést písemné záznamy z takového hodnocení.</p> <p><b>5b) SQSS</b>  Společně s klienty plánovat průběh sociální služby ve všech oblastech poskytované pomoci a podpory s ohledem na osobní cíle a možnosti klientů.</p> <p><b>5c) SQSS</b>  Společně s klienty průběžně hodnotit zda jsou naplňovány stanovené osobní cíle.</p> <p><b>9a) SQSS</b>  Stanovit organizační strukturu a počty zaměstnanců v úseku přímé péče tak, aby byly přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p>	<p>15. 1. 2016</p> <p>15. 2. 2016</p> <p>31. 3. 2016</p> <p>31. 3. 2016</p>
--	--	---

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu  - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g) 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).</b></p> <p>Poskytovatel předložil směrnici č. 32/2013 „<i>Evidenci žadatelů o pobytovou sociální službu Domova pro seniory Hortenzie</i>“. V dokumentu je popsán postup pro zařazování žádostí do evidence žadatelů o pobytovou službu, odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby, hodnocení žadatelů o pobytovou službu a přijetí nových klientů na uvolněná místa v Domově dle kritérií a bonifikačního systému. Dále jsou ve směrnici informace o složení pracovní skupiny, která rozhoduje o přijetí nových klientů na uvolněná místa ve službě, termíny zasedání pracovní skupiny, kdo odpovídá za vedení evidence žadatelů o přijetí a pravidelné zápisy, které jsou výstupem ze zasedání pracovní skupiny. Zápis z každé pracovní porady je elektronicky zaslán příslušným osobám oddělení sociální péče odboru ZSP MHMP.</p> <p>Ve Výroční zprávě Domova pro seniory Hortenzie za rok 2014 je v úvodu zprávy uvedeno, že v roce 2014 bylo poskytovatelem odmítnuto celkem 16 žádostí, kdy žadatelé byli mimo cílovou skupinu. Na webových stránkách poskytovatele jsou informace pro zájemce o službu, ve kterých jsou uvedeny informace k podání žádosti a vymezení cílové skupiny pro pobytovou službu. „<i>Cílovou skupinou Domova jsou především občané hlavního města Prahy, kteří potřebují pravidelnou každodenní podporu a pomoc jiné fyzické osoby</i>“.</p> <p>Dále byl poskytovatelem předložen v elektronické podobě postup při odmítnutí zájemce o sociální službu. Zde je podrobně popsán postup pro vymezení cílové skupiny, negativní vymezení cílové skupiny, pro koho není služba určena a postup při odmítnutí zájemce o službu.</p> <p>Evidence žadatelů o sociální službu byla poskytovatelem předložena v šanonu „<i>TELEFONICKÁ + OSOBNÍ +email JEDNÁNÍ</i>“. Evidence zahrnovala</p>	



	<p>záznamy a jednotlivé složky žadatelů, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby.</p> <p>Evidence je vedena v souladu s § 91 odst. 3 písm. b) ZSS</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a č. 5 ve svém rozhovoru uvedli, že v kontrolovaném období roku 2014 a 2015 poskytovatel neodmítl žadatele z kapacitních důvodů, odmítnutí výše uvedených 16 žádostí bylo z důvodu vymezení cílové skupiny, kdy žadatelé nebyli občany hlavního města Prahy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnancem č. 1 a 5</p> <p>Dokumenty:  Směrnice č. 32/2013 „Evidence žadatelů o pobytovou službu Domova pro seniory Hortenzie“, platnost 1. 7. 2013  Šanon: TELEFONICKÁ + OSOBNÍ + email JEDNÁNÍ „Výroční zpráva Domova pro seniory Hortenzie“, bez datace  <a href="http://www.hortenzie.cz">www.hortenzie.cz</a> – „Informace pro zájemce o službu“  „Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu“, platnost 1. 9. 2014</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písem g)	Splněné: § 88 písem g) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření: 

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Smlouva o poskytnutí sociální služby  - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i) ZSS</b></p> <p>V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel uzavřel smlouvy o poskytnutí sociálních služeb se všemi vylosovanými respondenty a náhradníky.</p> <p><b>§ 91 odst. 2 ZSS</b></p> <p>V průběhu místního šetření bylo při studiu osobní dokumentace klientů zjištěno, že předložené smlouvy vylosovaných respondentů a náhradníků obsahují všechny zákonem stanovené náležitosti:</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 a 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><b>§ 73 a § 77</b></p> <p>Kontrolou předložených osobních spisů respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4 bylo ověřeno, že o poskytování sociální služby v domově pro seniory jsou uzavírány písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domov pro seniory Hortenzie“ u náhradníků č. 1 – 4 a respondentů č. 1 – 4 včetně 3 příloh („Prvotní individuální plánování - osobní cíl“, „Sazebník fakultativních činností“, „Druh příjmu, výše, započítání, doklad“). Předložené smlouvy obsahují všechny zákonné náležitosti dle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS s tímto nedostatkem:</p>	

- předložené platné smlouvy obsahují v příloze č. 3 doloženou a podpisem potvrzenou výši aktuálních příjmů. Smlouva v souladu s § 73 odst. 3 ZSS stanovuje, že klientovi musí po zaplacení úhrady zůstat 15 % z jejich příjmů. Ve všech kontrolovaných smlouvách se však klienti zavazují hradit úhrady za ubytování ve výši 150 Kč denně a za stravu 162 Kč denně, s informací, že úhrada je násobkem kalendářních dnů v měsíci. Z takto ve smlouvě stanovené výše úhrady není zřejmá skutečná úhrada u konkrétních klientů za jednotlivé kalendářní měsíce a není zřejmá výše úhrady u klientů, kteří na základě doložené výše příjmů mají nárok na snížení úhrady. Tento způsob stanovení úhrady není pro uživatele srozumitelný, z důvodu, že neznají konkrétní výši úhrady za jednotlivé kalendářní měsíce využívání sociální služby, tj. při platbě v plné výši stanovené úhrady celkem za 31 dnů 9 672 Kč, za 30 dnů 9 360 Kč a 28 dnů 8 736 Kč měsíčně. Informace o výši konkrétní úhrady není zřejmá ani u uživatelů, jejichž příjem nedosahuje na plnou úhradu a poskytovateli hradí úhradu ve snížené částce (ověřeno z předloženého vyúčtování z PC programu Cygnus za měsíce červen až září) Reálně hrazená částka za konkrétní měsíce ve smlouvě uvedená není. Takovéto smluvní ujednání o úhradě za poskytování sociální služby není pro uživatele dostatečně srozumitelné, viz popis zjištěného stavu věci Kontrolní zjištění č. 2 - kritérium 4b) SQSS.

Denní částky za ubytování a stravování jsou stanoveny v rámci zákonných mezí stanovených prováděcí Vyhláškou.

Smlouva obsahuje ustanovení o předávání písemného vyúčtování, jehož naplňování v praxi bylo zaměstnancem č. 1 v rozhovoru potvrzeno a doloženo písemným výstupem vyúčtování a výplatnice z PC programu Cygnus, který je předáván klientům.

Ve smlouvě je uveden způsob vyúčtování a výše vratek za dobu, kdy klientem nebyla sociální služba využívána. Kontrolou předloženého vyúčtování a výplatnice u náhradníků č. 1 – 4 a respondentů č. 1 – 4 bylo ověřeno, že smluvní ustanovení o vrácení části úhrady za dobu nevyužívání sociální služby je v praxi poskytovatele dodržováno.

Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4</p> <p>Dokumenty:</p> <p><i>„Vyúčtování a výplatnice za poskytování sociální služby za měsíce červen až září 2015“</i> u klientů č. 1 – 4 a respondentů č. 1 – 4</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné: § 88 písm. i) ZSS § 91 odst. 2 ZSS § 73 a § 77 ZSS</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

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>Zaměstnanci č. 3 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedl, že v zařízení nejsou používána žádná opatření omezující pohyb osob, žádné kurty nebo pásy na vozík a vůbec žádná tlumící medikace. Zaměstnanec č. 5 popsal situaci, kdy klient ohrožoval ostatní klienty holí. Situace byla řešena metodou slovního zklidnění. V domově platí zásady nepřibližovat se k útočníkovi, vždy povolat dva pracovníky a priorita ochránit ostatní klienty. Dále uvedl, že zaměstnanci jsou proškoleni na práci s agresivitou klientů, a že nejsou v takových případech při poskytování sociální služby používány žádné fyzické úchopy. Pokud se situace neuklidní, je volána rychlá záchranná služba.</p> <p>Poskytovatel předložil k nahlédnutí šanon „Školení“. Šanon obsahuje potvrzení o účasti pracovníků na různých školeních, např. Bazální stimulace apod., včetně „<b>POTVRZENÍ O ÚČASTÍ Agresivní klient v institucionální péči</b>“.</p> <p>V průběhu místního šetření nebyla inspekčním týmem zaznamenána situace použití opatření omezující pohyb osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 3 a 5  Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty:</p> <p>šanon „Školení“, předloženo k nahlédnutí  „Mapovací sešity“,  Pozorování</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 89 odst. 1 Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

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

Seznam hodnocených povinností:

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

Seznam splněných povinností:

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

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:

§ 88 písm. f)

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

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

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1a), 4b), 2b), 13a)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 2a), 5b), 9a)

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 15a), 5c)

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.

V Praze dne .....

Bc. Ivan Jakůbek, DiŠ. - vedoucí inspekčního týmu .....  
podpis

Bc. Dana Sladomelová – členka inspekčního týmu .....  
podpis

Mgr. Marie Jarošová – členka inspekčního týmu .....  
podpis

Mgr. Lucie Bicková. – 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 vedoucí inspekčního týmu.

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení  
Výtisk č. 2 pro Domov pro seniory Hortenzie, IČ: 70876886, K Ubytovně 65,  
Bořanovice - Pakoměřice, 250 65 Líbeznice



## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Soupis převzatých kopií a dokumentů:

1. Seznam zaměstnanců k 1. 10. 2015
2. Přehled klientů
3. SOCIÁLNÍ ČÁST – ÚHRADY KLIENTŮ + Přehled klientů dle PnP
4. Přehled klientů dle pokojů a pater
5. Nepřítomnost klientů (klienti v nemocnici nebo na mimo domov)
6. Postranice u lůžka klienta – přehled 2x
7. Přehled klientů – úhrady
8. Zjišťování plnění kvality služby
9. Organizační struktura platná do 1. 6. 2015
10. Informační leták Domov pro seniory Hortenzie

Předloženo k nahlédnutí:

1. „VZOROVÉ DOKUMENTY“, složka sociální pracovníce pro jednání se zájemcem
2. Šanon standardů kvality
3. Šanon POCHVALY A STÍŽNOSTI
4. Šanon TELEFONICKÁ + OSOBNÍ + e-mail JEDNÁNÍ
5. Osobní dokumentace vylosovaných respondentů a náhradníků
6. Směrnice č. 34/2013, ze dne 8. 7. 2015
7. Zápisy z ranního předávání hlášení ošetřovatelský a sociální úsek ze dne 21. 5. 2015, 5. 6. 2015, 10. 6. 2015, 11. 6. 2015, 15. 6. 2015, 18. 6. 2015, 7. 7. 2015, 13. 7. 2015, 16. 7. 2015
8. Zápis z porady vedení ze dne 30. 9. 2015, 17. 6. 2015, 4. 6. 2015, 3. 11. 2014, 17. 10. 2014, 1. 10. 2014, 3. 9. 2014
9. ZJIŠŤOVÁNÍ PLNĚNÍ KVALITY SLUŽBY – 2 x tabulka
10. Šanon školení včetně POTVRZENÍ O ÚČASTI Agresivní klient v institucionální péči

Předáno v elektronické podobě:

1. Standardy kvality zpracované poskytovatelem a s nimi související přílohy (Standardy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 a 15)
2. Směrnice č. 4/2015 Pracovní řád, ze dne 1. 4. 2015
3. Vnitřní řád Domova pro seniory, ze dne 1. 9. 2015
4. Postup práce na SQ, ze dne 1. 11. 2014
5. Kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců
6. Pracovní náplň sociální pracovníce
7. Pracovní náplň vzor PSS, platná verze od 1. 4. 2015
8. PN Všeobecná sestra, platná verze od 1. 5. 2015
9. DS Hortenzie – Organizační struktura ke dni 1. 6. 2015
10. Seznam směrnic

Dodatečně zasláno:

1. Organizační struktura platná od 1. 6. 2015 včetně úvazků
2. Záznamy – sociální šetření vylosovaných respondentů a náhradníků

<b>Respondent:</b>	<b>Předaná osobní dokumentace</b>
<b>Respondent č. 1</b>	<b>Souhlas s rozhovorem při inspekci, Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice červenec až září, Vrácení úhrady, Formulář pro použití postranic u lůžka klienta, Sešit Mapování, Složka Individuální plánování služby s uživatelem,</b>
<b>Respondent č. 2</b>	<b>Souhlas s rozhovorem při inspekci, Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice srpen až říjen, Sešit Mapování, Složka Individuální plánování služby s uživatelem,</b>
<b>Respondent č. 3</b>	<b>Souhlas s rozhovorem při inspekci, Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice srpen až září, Sešit Mapování</b>
<b>Respondent č. 4</b>	<b>Souhlas s rozhovorem při inspekci, Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice červenec až září, Sešit Mapování, Formulář pro použití postranic u lůžka klienta, Složka Individuální plánování služby s uživatelem</b>
<b>Náhradník č. 1</b>	<b>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice srpen až říjen, Sešit Mapování, Formulář pro použití postranic u lůžka klienta, Složka Individuální plánování služby s uživatelem</b>
<b>Náhradník č. 2</b>	<b>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice srpen až říjen, Sešit Mapování, Úmrtní list, Oddací list, Rodný list, Listina u udělení státního občanství, Krstný list</b>
<b>Náhradník č. 3</b>	<b>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice srpen až říjen, Sešit Mapování</b>
<b>Náhradník č. 4</b>	<b>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Hortenzie, Výplatnice září</b>