



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2015/0540 vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

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

*Bc. Jana Kučerová* – členka inspekčního týmu,

*Mgr. Jana Marie Landová* – členka inspekčního týmu,

*Mgr. Lúbrica Švecová* – členka inspekčního týmu,

*Mgr. Ivana Klánová* – členka inspekčního týmu

**u kontrolované osoby: *Domov pro seniory Pod Skalkou***, se sídlem Skalecké náměstí 500, 252 10 Mníšek pod Brdy, IČ: 47002654

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 25. 5. – 28. 5. 2015 v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“), za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Kontrolovaná sociální služba:** Domov pro seniory Pod Skalkou

**Místo poskytování sociální služby:** Skalecké náměstí 500, 252 10 Mníšek pod Brdy

**Druh sociální služby:** domovy pro seniory § 49

**Registrační číslo sociální služby:** 2273457

**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 25. 5. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/0540 řediteli Janu Danielovi a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně vyžádaných podkladů dne: 17. 6. 2015

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb:** základní – v plném rozsahu

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. a) ZSS</li> <li>- Kritérium 1a), 15a), 11, 12 SQSS</li> </ul>	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. a)</b></p> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 16 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačním letáku „Domov pro seniory Pod Skalkou Mníšek pod Brdy“, v periodiku „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“ a na své webové stránce <a href="http://www.dsmnisekpodbrdy.cz">www.dsmnisekpodbrdy.cz</a>. Dalším veřejně dostupným zdrojem informací o službě jsou nástěnky v zařízení a v prostorách Kavárny, kde je jedna ze stěn věnována „Informačnímu koutku“ - jeho přihrádky obsahují výtisky vnitřních předpisů, pravidel a znění standardů kvality. Pravidelně jsou v zařízení pořádány Dny otevřených dveří.</p> <p>Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, není zpracován v alternativní formě. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že v případě potřeby je možné všechny texty, týkající se kontrolované sociální služby, vytisknout ve verzi se zvětšeným písmem. Obsah letáku je strukturován, plně zaměřen na informace o poslání, cíli, zásadách poskytované služby, obsahuje odkaz na webové stránky <a href="http://www.dsmnisekpodbrdy.cz">www.dsmnisekpodbrdy.cz</a>, jeho součástí jsou: adresa zařízení, telefonní spojení na jednotlivé zaměstnance, a to včetně jejich jmen a pracovních pozic, e-mailová adresa. Neobsahuje přesné informace o věkové struktuře okruhu osob, kterým je služba poskytována, vymezuje ji jako „uživatele seniorského věku“.</p> <p>Předložená vydání periodika „Zpravodaj městečka</p>	

Pod Skalkou“ obsahují informace o uskutečněných i plánovaných aktivitách kontrolované sociální služby a různá avíza. Jedná se o „*nepolitický měsíčník, který vydává Město Mníšek pod Brdy*“, který je bezplatně distribuován občanům města a rovněž uživatelům domova pro seniory.

Webová stránka [www.dsmnisekpodbrdy.cz](http://www.dsmnisekpodbrdy.cz) je strukturována do jednotlivých odkazů: „*O nás, Nabídka služeb, Příjem klientů, Důležité dokumenty, Fotogalerie, Ceny, Kde nás najdete, Kontakty, Napište nám*“, dále obsahuje odkaz na seznam podporovatelů poskytovatele.

Součástí webové stránky je znění tzv. Veřejného závazku, dále Výroční zprávy za roky 2012 a 2013, odkazy na „*Domov pro seniory Pod Skalkou v médiích*“, přesné vymezení věkové struktury, cílové skupiny a kapacity zařízení.

Popsaný způsob prezentace je přizpůsoben cílové skupině, které je sociální služba určena, k propagaci jsou využívány rovněž drobné propagační a upomínkové předměty, označené mottem a logem organizace.

Poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, kterým je sociální služba určena, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

#### **1a)**

Poskytovatelem předložený dokument „*CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1*“, obsahuje základní údaje o kontrolované sociální službě. Je v něm definováno poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a vymezena cílová skupina, které je sociální služba určena. Obsahuje rovněž výčet základních zajišťovaných činností, výčet oblastí, kde uživatel může uplatňovat svou vůli a pravidla ochrany uživatelů před předsudky a negativním hodnocením.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru k vymezenému poslání uvedl: „*Důstojnost především.*“ Z rozhovoru dále vyplynulo, že se poskytovatel snaží zajistit uživatelům komfort, příjemné prostředí, možnost zachování stávajících kompetencí, podnětné prostředí a přihlíží také k jejich nejruznějším potřebám, což je plně v souladu s jeho dokumentem „*CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1*“ definovaným

a na webové stránce zveřejněným posláním, které je rovněž součástí tzv. Veřejného závazku:

*„Posláním Domova pro seniory Pod Skalkou je zajistit uživatelům seniorského věku důstojné stáří a schopnost vést kvalitní a v maximální míře běžný způsob života (aby u nás žili jako doma) při zachování lidské důstojnosti. Služba je plánována individuálně, což umožňuje seniorům spolurozhodovat o dalším způsobu života. Je poskytována taková míra podpory, která v maximální možné míře zachovává a rozvíjí schopnosti a snižuje závislost na poskytované službě. V Domově se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“*

Cíle Domova seniorů Pod Skalkou, obsažené na webové stránce poskytovatele v rámci tzv. Veřejného závazku, jsou shodně definovány v dokumentu „**CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1**“: Např. *„Každý rok zrealizovat Den otevřených dveří, ... Programy pro aktivní trávení volného času podle potřeb uživatelů, ... Uživatel, který si za podpory poskytované sociální služby uchová co nejdéle svoje schopnosti a dovednosti, zejména ve vztahu ke své soběstačnosti.“* atd.

K oblasti kvality a hodnocení cílů poskytované sociální služby, zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Přehodnocujeme průběžně na poradách – každodenních i poradách úseků. Přehodnocujeme hned po uskutečněné akci, vyhodnocujeme neformálně, zejména co se nám osvědčilo a co ne.“* ... *„Kvalitu kontrolujeme každoročně v návaznosti na zpracování Výroční zprávy.“*

Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci Kritérium 15a).

Zásady poskytování služby, definované poskytovatelem v dokumentu „**CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1**“ a zveřejněné na webové stránce poskytovatele [www.dsmnisekpodbrdy.cz](http://www.dsmnisekpodbrdy.cz), vycházejí z principů *„Individuálního přístupu, respektu, zachování soběstačnosti a flexibility.“*

Tyto zásady se odrážejí také v dalších dokumentech sociální služby, jako jsou např.: *„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“*, *„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard*

*kvality sociálních služeb č. 2*, „*METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“ a jsou formulovány v souladu s § 2 ZSS.

Pozorováním, rozhovory se zaměstnanci a rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3 a 4 bylo potvrzeno, že v praxi poskytovatel postupuje podle nich.

Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, jsou obsaženy v předložených podkladech, definovány v souladu s druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

Poskytovatel v době místního šetření zveřejňoval obsah poslání, cílů a zásady poskytování sociálních služeb, společně s okruhem osob, kterým je sociální služba určena, na své webové stránce [www.dsmnisekpodbrdy.cz](http://www.dsmnisekpodbrdy.cz), v rámci tzv. Veřejného závazku.

V dostupných zdrojích okruh osob, kterým je služba určena, odráží poslední platné „*Rozhodnutí KÚ SK o změně registrovaných údajů poskytovatele*“.

Dokument „*CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1*“ k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí: „*Cílovou skupinou Domova pro seniory Pod Skalkou jsou osoby seniorského věku, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a kterých situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*“

Webová stránka poskytovatele [www.dsmnisekpodbrdy.cz](http://www.dsmnisekpodbrdy.cz) okruh osob upřesňuje: „*Cílovou skupinou Domova pro seniory Pod Skalkou jsou osoby seniorského věku (starší 65 let), které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a kterých situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*“... „*Kapacita Domova pro seniory je 57 uživatelů.*“

V dokumentech, předložených během místního šetření, a v poskytovatelem zveřejňovaných zdrojích je konkrétně vymezena věková struktura cílové skupiny, i přesná aktuální kapacita zařízení.

Pracovníci přímé péče v rozhovorech shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny, pro kterou je

zařízení určeno – s ohledem na její vymezení jsou na zaměstnance kladeny vyšší nároky v oblasti empatie, respektu k tempu uživatelů, k jejich aktuálnímu fyzickému a psychickému zdravotnímu stavu.

Např. zaměstnanci č. 2 – 8, 14 a 15 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: *„Individuální přístup ke klientům, respekt k přání klienta, podporu uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám a snahu o zachování jejich dosavadních kompetencí.“*

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba 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 poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

#### **15a)**

Poskytovatelem předložený dokument *„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“*, stanovuje pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál vymezuje hodnotící aktivity poskytovatele. Neobsahuje konkrétní postupy pro práci s výstupy z možných učiněných zjištění, nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele, případně dalších osob, a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality poskytování sociální služby. Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu *„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“* plně patrné.

Zaměstnanci č. 1 a 16 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány a v praxi využívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů s kvalitou stravy. Jednou ročně jsou využívány sebehodnotící dotazníky pro pracovníky, v rámci něhož mohou vyjádřit své připomínky a přání, což v rozhovoru potvrdili zaměstnanci č. 14 a 15.

Dotazník spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby poskytovatel zpracován nemá a v praxi nevyužívá. Dle sdělení zaměstnance

č. 1 se na přání a spokojenost uživatelů zaměstnanci dotazují průběžně. Uživatelé mají možnost řešit svá přání či nespokojenost přímo s vedením sociální služby: „Denně komunikuji přímo s uživateli, setkáváme se také na „Poradách Devadesátiletých“... „Přehodnocujeme průběžně na poradách – každodenních i poradách úseků.“... „Kvalitu kontrolujeme každoročně v návaznosti na zpracování Výroční zprávy. Máme dotazníky spokojenosti na úroveň podávané stravy – ty vyhodnocujeme.“... „Přehodnocujeme hned po uskutečnění akcí, vyhodnocujeme neformálně, zejména co se nám osvědčilo a co ne.“

Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách jsou vedeny v pořadači „Stížnosti, pochvaly“.

Zápisy z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele, předložené v pořadačích „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze“, „Zápisy ze schůzek úseku údržby“, „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“, obsahují závěry směřující ke zvyšování kvality poskytování sociální služby.

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. Výstupy jednotlivých zjištění poskytovatele nejsou vzájemně provázány a tvoří ucelený systém.

#### **11**

Poskytovatelem předložený dokument „MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 11“ obsahuje základní informace o zařízení, a to včetně přesné adresy, dopravní dostupnosti, možnosti využívat společné prostory v domově pro seniory. Dále jsou v dokumentu stanoveny časy, kdy se uzamyká hlavní brána a časy, kdy je možné zúčastnit se společného stravování v jídelně. V oblasti potřeb uživatelů a otázek vzájemného soužití odkazuje na dokument „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“.

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována a podle jejich potřeb.

#### **12**

Obsahem poskytovatelem předloženého dokumentu

	<p>„<b>INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ</b>, <i>Standard kvality sociálních služeb č. 12</i>“ jsou základní informace o Domově pro seniory Pod Skalkou, včetně údajů o zřizovateli, vedení domova a důležitých kontaktních osobách, včetně kontaktů na ně. Součástí je rovněž definované poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby, výčet základních činností, které jsou v rámci služby poskytovány, práva a povinnosti uživatelů v zařízení, způsoby podání stížnosti na poskytovanou sociální službu, vymezení důvodů, kdy může poskytovatel odmítnout zájemce o sociální službu (v souladu s ustanovením § 91 odst. 3 ZSS).</p> <p>Závěr citovaného dokumentu tvoří výčet podmínek, za kterých lze vypovědět smlouvu ze strany uživatele i ze strany poskytovatele a rámcová informace o příspěvku na péči.</p> <p>Poskytovatel v dokumentu vymezuje způsoby informování veřejnosti o sociální službě: „<i>webové stránky Domova (<a href="http://www.dsmnisekpodbrdy.cz">www.dsmnisekpodbrdy.cz</a>), registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV (<a href="http://iregistr.mpsv.cz">http://iregistr.mpsv.cz</a>), místní tisk, informační letáky Domova, dny otevřených dveří, výroční zprávy Domova</i>“. Způsoby informování o sociální službě Domov pro seniory Pod Skalkou jsou poskytovatelem shrnuty rovněž v dokumentu „<i>METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY</i>“.</p> <p>Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je určena.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 – 8, 14, 15, a 16  Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 4  Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 4</p> <p>Dokumenty:  „<i>CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1</i>“, účinnost od 1. 4. 2015  „<i>DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1</i>“, účinnost od 1. 1. 2014  „<i>ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15</i>“, účinný od 1. 4. 2015  „<i>MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 11</i>“, účinnost od 1. 3. 2015  „<i>INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, Standard kvality sociálních služeb č. 12</i>“,</p>	



	<p>účinnost od 1. 3. 2015  „METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 4. 7. 2011  Periodikum „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“, za období únor - květen 2015  Informační leták „Domov pro seniory Pod Skalkou Mníšek pod Brdy“, bez datace  „Rozhodnutí KÚ SK o změně registrovaných údajů poskytovatele“, ze dne 3. 10. 2013  „Vyhodnocení dotazníků na stravu 2014“, bez datace  Pořadač „Stížnosti, pochvaly“, obsahující záznamy 2005 – 2015, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze“, vedeno od r. 2011, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek úseku údržby“, za rok 2015 - 8 záznamů, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“, za období 2014 a 2015 – 9 záznamů, předloženo k nahlédnutí  „Výroční zpráva 2014“</p> <p>Pozorování  Obsah webové stránky <a href="http://www.dsmnisekpodbrdy.cz">www.dsmnisekpodbrdy.cz</a>  Obsah „Informačního koutku“  Obsahy nástěnek</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 88 písm. a).	Splněné: § 88 písm. a) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 11, 12.  Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 15a). 15a) Výstupy jednotlivých zjištění poskytovatele při průběžné kontrole a hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob, nejsou vzájemně provázány a netvoří ucelený systém.	Bodové hodnocení kritérií:  1a) 3 body 15a) 2 body 11 3 body 12 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření: -----

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. b) ZSS</li> <li>- Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. b)</b></p> <p>Poskytovatel předložil dokument „<i>JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3</i>“, ve kterém je popsán průběh jednání se zájemcem o sociální službu. Zaměstnanci pověřeni jednáním se zájemcem popsali jeho průběh v souladu se svými pravidly. Dále zaměstnanci č. 1 a č. 9 v rozhovoru uvedli, že zájemce dostane při jednání smlouvu v písemné formě s sebou domů. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „<i>Srozumitelnost zajišťujeme možností tisku ve zvětšeném písmu, společným čtením textů, možností doptávat se. Např. vzor smlouvy si zájemce odnáší domů, může si jej v klidu nastudovat, pročíst a poradit se s tím, komu důvěřuje.</i>“ ... „<i>Vyrobili jsme piktogramy, ale máme pocit, že to s nimi neumíme.</i>“ Dále zaměstnanci č. 1 a č. 9 v rozhovoru uvedli, že při návštěvě si zájemce prohlédne prostory domova a pokoj, ve kterém bude bydlet. V poskytovatelem předloženém ceníku je odstupňována výše úhrady za ubytování v různých typech pokojů v rozsahu 150 – 210 Kč/ den. Cena za ubytování a stravu je uvedena ve smlouvě.</p> <p>Při rozhovorech s respondenty č. 1 - 4 bylo ověřeno, že při jednání dostali informace o poskytování sociální služby, byli seznámeni s pravidly, respondent č. 1 v rozhovoru uvedl, že smlouvu má u sebe, ví, co je v ní uvedeno, je informován o tom, že vnuk „doplácí“. V domově se byl před nastěhováním podívat, znal jméno zaměstnance, který s ním jednal.</p> <p>Základní informace o službě – tzv. Veřejný závazek, základní činnosti sociální služby domovy pro seniory, postup při příjmu uživatelů a ceník jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele. V záložce „<i>Důležité dokumenty</i>“ jsou k dispozici „<i>Informace k podání žádosti</i>“, „<i>ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ POD SKALKOU</i>“, „<i>VYJÁDRĚNÍ OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ZÁJEMCE O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“, „<i>DOMÁCÍ ŘÁD</i>“, „<i>Ceník fakultativních služeb</i>“, „<i>SEZNAM DOKLADŮ A OSOBNÍCH VĚCÍ DOPORUČENÝCH PŘI NÁSTUPU</i>“.</p> <p>Další informace o poskytované sociální službě a jejich</p>	

pravidlech jsou k dispozici v „*Informačním koutku*“, který je umístěn v Kavárně v budově 1A. Jsou zde k dispozici Standardy kvality poskytovatele, „*DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1*“, Vzory: „*SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ a „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“, Metodiky – např. „*METODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DS, SKALECKÉ NÁM 500, MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM 500, MNÍŠEK POD BRDY*“, aj.

Z realizovaných rozhovorů s respondenty č. 1 - 4 a zaměstnanci č. 1 a č. 9, dále z předložených dokumentů a osobní dokumentace uživatelů bylo zjištěno, že poskytovatel postupuje v souladu s § 88 písm. b) ZSS a 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 o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.

### **3a)**

Poskytovatel doložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Poskytovatel při místním šetření předložil dokument „*JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3*“, podle kterého informuje zájemce o službu. Je zde definováno, kdo je zájemce, kdo je oprávněným zaměstnancem k podávání informací o domově a zjišťování potřeb zájemce (ředitel domova, sociální pracovník nebo vedoucí zdravotní sestra). Je zde uvedeno, že zájemce se vždy účastní jednání, i v případech, kdy je omezena jeho způsobilost k právním úkonům. V pravidlech je vyjmenováno, kde lze získat informace o domově.

Dále je zde popsán první kontakt se zájemcem, při kterém jsou zjišťovány základní informace o zájemci, jsou mu předány informace o domově, je mu nabídnuta prohlídka zařízení a jsou mu předány dokumenty: „*Žádost o poskytování sociální služby, Vyjádření ošetřujícího lékaře, Domácí řád, Ceník ubytování a stravování a Ceník fakultativních služeb.*“

Dále je zde uvedeno „*Sociální pracovník při jednání zjišťuje, co zájemce od služby očekává a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba*

*naplňovat dojednané cíle“.*

*V pravidlech je dále uvedeno: „Součástí Žádosti je vyjádření lékaře (ne starší než 3 měsíce)... Zájemci, kteří podali žádost před více než šesti měsíci a došlo u nich ke změně zdravotního stavu, sociální pracovník předá (zašle) nový formulář Vyjádření lékaře k doplnění aktuálního zdravotního stavu.“*

Předložená pravidla stanovují způsob doručení žádosti a její evidenci. Zaměstnanci pověřeni vyřizováním žádosti - ředitel domova, sociální pracovník a vedoucí zdravotní sestra - posoudí, zda zájemce patří do okruhu osob, kterým je sociální služba určena. V případě, že jsou splněny podmínky pro přijetí, je domluvena osobní návštěva.

V pravidlech není určeno, co je zohledňováno při zájmu více žadatelů. *„Posouzení žádosti proběhne v termínu do 30 dnů ode dne podání žádosti se všemi přílohami.“*

V případě, že žádost bude zamítnuta, dle pravidel bude zájemce písemně vyrozuměn. V dokumentu je uveden výčet informací, které jsou poskytovány zájemci o službu, např. podmínky přijetí, okruh osob, kterým je sociální služba určena, nabídka služeb, práva a povinnosti, možnost si stěžovat.

V části 3. 6. je popsáno sociální šetření, kdo ho provádí, co je jeho výsledkem. Je zde uvedeno, že je upřednostňována návštěva zájemce v domově nebo je navštíven v domácím prostředí nebo zdravotnickém zařízení.

Je zde stanovena *„Výjimka: sociální šetření se neprovádí u žadatele, který vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, není způsobilý k návštěvě Domova a vzdálenost do místa, kde právě pobývá, přesahuje 30 km. V takových situacích vycházíme z Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele.“*

V pravidle není uveden postup jednání se zájemcem v případě výše uvedené „Výjimky“.

Přílohou č. 1 dokumentu **„JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“**, je **„ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY POD SKALKOU“**.

V žádosti zájemce vyplňuje informace: Jméno a příjmení, datum a místo narození, trvalé bydliště, telefon, e-mail, zákonný zástupce (jméno, adresa, rozhodnutím soudu v: ze dne: č. j.:), kontakt (sám žadatel; jiná osoba), žádost si podávám (okamžitý zájem; do budoucna), souhlas se zjišťováním, shromažďováním a uchováváním osobních údajů.

Nepovinnými údaji jsou: Přiznání příspěvku na péči, výše příspěvku na péči.

Přílohou č. 2 dokumentu „JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, je „VYJÁDŘENÍ OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ZÁJEMCE O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“.

Respondenti k oblasti jednání se zájemcem v rozhovorech uvedli: Respondent č. 3: „Byla jsem se tu podívat. Všechno mi ukázali, vysvětlili, jak to tu chodí. Zdálo se mi to tu pěkné.“ Respondent č. 1: „Byla jsem se tu 2x s rodinou podívat, jednal s námi pan ... (pozn. respondent uvedl jméno sociálního pracovníka). Při návštěvě tady v domově jsem si prohlédla pokoj, jídelnu, stacionář.“

Zaměstnanci č. 1 a č. 9 v rozhovorech popsali jednání se zájemcem v souladu s předloženými pravidly. V pravidlech poskytovatele je uvedeno, že zaměstnanec vždy vloží záznam o setkání se zájemcem do IS Cygnus. Tyto záznamy nebyly při místním šetření předloženy.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: „Kritéria pro přijetí konkrétně definována nejsou, dříve se bodovalo, zvažujeme podobný systém zavést. Při rozhodování o přijetí je zohledněno datum podání žádosti, místní příslušnost, zdravotní stav žadatele“.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „Měřítkem je individuální hodnocení tísně. Hodnotíme zdravotní stav, míru obsazenosti - kapacitu, cílovou skupinu, aby se dobře sladili se spolubydlícím.“

V pravidlech „JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“ není uveden postup pro případ, že zájemce není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka. Dokument neobsahuje postupy pro případy, kdy zájemce má dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).

### **3b)**

Zaměstnanci č. 1 a č. 9 v rozhovorech popsali jednání se zájemcem o službu. Uvedli, že jednání probíhá dle potřeb zájemce (počet schůzek, místo jednání).

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „Schůzka proběhne někdy ihned, i o víkend, vyhodnocujeme na základě toho, co se děje.“

V osobní dokumentaci respondentů č. 2 a 3, náhradníků č. 3 a 4 a uživatelů č. 1 a 2 byly založeny formuláře „Jednání se zájemcem – body“ u některých bylo jednání uskutečněno a zapsáno 2x, a to v různých

termínech – s odstupem času. Dokumentace klientů, kteří se nastěhovali do domova před účinností ZSS, tyto záznamy neobsahuje. Rovněž není součástí osobní dokumentace respondenta č. 1 a č. 4 a náhradníka č. 4.

Zjišťování informací zaznamenávaných do formulářů „*Jednání se zájemcem – body*“ je zaměřené na identifikování oblastí, ve kterých potřebuje zájemce podporu, popis jeho situace. V zápise je uvedeno např.: „*Orientace (čas, místo, osoba, situace), Chůze – bez pomoci - s pomocí – neprovede. Osobní hygiena - bez pomoci - s pomocí – neprovede.*“

Ve smlouvách není toto zohledněno, všichni uživatelé mají ve smlouvách v „*Čl. II Rozsah poskytování sociální služby*“ uveden výčet základních činností služby domovy pro seniory dle ZSS.

Sociální dokumentace respondentů č. 1 a 4 a náhradníka č. 4 neobsahuje záznamy, které by dokládaly projednávání jejich požadavků, očekávání a osobních cílů. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Rozdělení klientů do pokojů je podle toho, co jsme si nasmlouvali a co potřebují. Strava není povinnost, je individuálně domluvené, co bude klient odebírat, pozná se to ze smlouvy.*“ Individuálně domluvený odběr stravy má např. respondent č. 3 a náhradník č. 1.

Dále zaměstnanec č. 1 uvedl: „*Uživatelé mají možnost plně si vybavit pokoj. Uvědomujeme si jejich vazbu na vlastní nábytek, předměty. Zároveň na vlastní náklady modernizujeme vybavení elektrospotřebiči.*“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru sdělil: „*Klienti si individuálně domlouvají odnos prádla, úklid.*“ Pracovníci úklidu mají rozpis dle dohody s klienty. Dále zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*Stravování přizpůsobujeme přáním uživatelů – je možno dohodnout si stravování „na míru“, tedy např. zcela vynechat večeři, snídani či oběd. Uživatelé mají možnost přípravy vlastní stravy na pokojích, dle vlastních sil a chuti.*“

V osobní dokumentaci respondenta č. 2 je v dokumentu „*Jednání se zájemcem – body*“ uvedeno: „*V LÉTĚ CHCE NA CHATU S DCEROU, ZÁJEM O NÁSTUP ZÁŘÍ/ŘÍJEN 2014; VÝHLEDOVĚ BY RÁDA 1LŮŽKOVÝ POKOJ; ZVAŽUJÚ AJ SKORÝ NÁSTUP, PRÍP. REZERVACI – PO 05. 05. ZAVOLÁ.*“ S respondentem byla uzavřena smlouva dne 28. 4. 2014 s platností od 1. 5. 2014 do 31. 12. 2014.

	<p>V Čl. VII. smlouvy je stanovena úhrada za ubytování ve výši 185 Kč na den, za stravování 0 Kč na den. Smlouva je změněna dokumentem „<i>Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory Pod Skalkou, Skalecké náměstí 500, 252 10 Mníšek pod Brdy, uzavřené dne 28. 04. 2014</i>“ kterým je změněna výše úhrady za stravování na 150 Kč na den s platností od 1. 9. 2014 do 31. 12. 2014. Dle sdělení zaměstnance č. 1 uživatel začal využívat službu až v září 2014, do té doby si platil ubytování, aby měl v době nástupu volné místo. Tento postup není v souladu se ZSS, kde smlouva je uzavírána s osobou v nepříznivé sociální situaci, službu potřebuje aktuálně, což je vyhodnoceno na základě sociálního šetření, které určuje, zda je pro danou osobu využívání pobytové služby nezbytné.</p> <p><b>4b)</b> Zaměstnanci č. 1 a 9 v rozhovorech popsali, jak postupují při jednání se zájemcem, podrobněji viz popis povinnosti poskytovatele § 88 písm. b). Respondenti v rozhovorech potvrdili, že smlouva s nimi byla projednána, smlouvu mají u sebe. Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 9 Rozhovory s respondenty č. 1 - 4 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4</p> <p>Dokumenty: „<i>JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3</i>“, ze dne 1. 4. 2015 Příloha č. 1 „<i>ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PŘO SENIORY POD SKALKOU</i>“ Příloha č. 2 „<i>VYJÁDRĚNÍ OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ZÁJEMCE O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“ „<i>Jednání se zájemcem – body</i>“ „<i>Ceník ubytování a stravování 2015</i>“, ze dne 13. 11. 2014</p> <p>Webové stránky poskytovatele <a href="http://www.dsmnisekpodbrdy.cz">www.dsmnisekpodbrdy.cz</a> Obsah „<i>Informačního koutku</i>“</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky § 88 písm. b)	Splněné: § 88 písm. b) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 4b)</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b)</p> <p>3a) Poskytovatelem písemně zpracovaná vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu, neobsahují upřesnění, kdy a kde proběhne jednání se zájemcem v případě, že jeho zdravotní stav nedovoluje, aby se k jednání dostavil a místo jeho pobytu přesahuje 30 km od místa poskytování sociální služby.</p> <p>Poskytovatelem písemně zpracovaná vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu, neobsahují, jak postupovat v případě, že zájemce není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka. Předložený dokument neobsahuje postupy pro případy, kdy zájemce má dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).</p> <p>3b) Poskytovatel neprokázal, že vždy projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 2 body 3b) 2 body 4b) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	<p>Lhůta pro splnění opatření: -----</p>



Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 2c), 6a), 6b), 6c), 13a), 13b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c)</b></p> <p>V průběhu místního šetření nebyly v praxi a v dokumentech předložených poskytovatelem zjištěny situace, ve kterých by poskytovatel nevytvářel takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy.</p> <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, č. 2 - 8, č. 14 a č. 15 a pozorováním bylo zjištěno, že při provádění základních činností na pokoji uživatele (pomoc při osobní hygieně, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu) jsou zaměstnanci poskytovatele používány závěsy, které zaručují soukromí uživatelů.</p> <p>Ze strany poskytovatele je brán zřetel na spirituální potřeby uživatelů. Jedna z nástěnek je samostatně vyčleněna pro potřeby věřících. Obsahuje aktuální informace a texty, rozpis „Pravidelné bohoslužby ve farnosti“, kontakt na Římskokatolickou farnost Mníšek pod Brdy. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „Komunikujeme s římskokatolickým duchovním, máme i věřící z jiných denominací.“ K oblasti respektu k právům a potřebám uživatelů dále sdělil: „Důstojnost především. Nedovolím nikomu, aby lidem ubližoval.“... „Lidé v našem domově vyjadřují svá přání, jak se s nimi máme rozloučit. Nasloucháme jejich přáním, sdílíme jejich potřebu uspořádat si poslední věci. Rozloučení probíhá tady v domově, v místnosti „Stacionáře“, pohřební službou je dopraven nebožtík. Dle dohodnutého je k dispozici duchovní, přijde rodina, přátelé, obyvatelé domova.“ Tuto praxi v rozhovoru potvrdil rovněž respondent č. 3. V jeho osobní dokumentaci a rozhovorem s ním bylo potvrzeno, že mu bylo umožněno zúčastnit se voleb.</p> <p>Vzhledem k výše popsaným situacím bylo zjištěno, že poskytovatel vytváří dostatečně podmínky, které umožní osobám, kterým je poskytována sociální služba, naplňovat jejich práva, při zachování lidské důstojnosti a soukromí.</p> <p><b>1b)</b></p> <p>Oblasti, ve kterých může uživatel uplatnit vlastní vůli, jsou vymezeny v dokumentu „CÍLE A ZPŮSOBY</p>	

*POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1.* Poskytovatel v něm konstatuje: „Uživatelé mají klíče od svého pokoje. Uživatelé si mohou dovybavit pokoj podle svých představ. Uživatelé mají možnost volného pohybu, jakéhokoliv kontaktu s rodinou a přáteli. Uživatelé mají možnost chodit sami na nákup. Uživatelé mají možnost přijímat návštěvy. Uživatelé se mohou domluvit se svým klíčovým pracovníkem režim dne dle svých zvyklostí. Volba praktického lékaře. Využití kadeřnice, pedikérky nejen v Domově, ale i mimo. Uživatelé mají možnost rozhodovat o svém volném čase. Uživatelé se dle svého uvážení mohou zapojovat do aktivit (např. kulturních akcí). Uživatelé mají právo na přiměřené riziko (např. volba dietního stravování). Možnost partnerského soužití. Možnost podávat své připomínky a stížnosti. Uživatelé mají možnost vybrat si způsob platby úhrady. Uživatelé mají možnost volby nočních kontrol na pokoji.“

Zásady soužití v domově podrobně upravuje „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“.

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

Např. prohlídkou zařízení bylo ověřeno, že všichni uživatelé mají k dispozici telefon, kterým je možno v případě nouze přivolat pomoc (nahrazuje nouzovou signalizaci), mají možnost přijímat poštovní zásilky do vlastní schránky, vybrat si, kde a jak se chtějí stravovat.

Zaměstnanci č. 1, 14 a 15 a respondenti č. 1, 2, 3 a 4 v rozhovoru potvrdili, že uživatelé si mohou požádat o uložení osobních dokladů pod uzamčením na sesterně, jinak u sebe mají své osobní doklady (průkazy pojištěnce zdravotní pojišťovny a občanské průkazy). Uživatelům je umožněno bez omezení využívat v místě dostupné služby, samostatně hospodařit s penězi. Způsoby výplaty důchodu popsal zaměstnanec č. 1: „Příjem důchodu je pro uživatele možný několika způsoby: a) Společná výplatnice, b) vyplácení zaměstnancem pošty – hotově, na jméno, přímo v DS, následně je možno vložit jej do depozita či nechat hotovost u sebe (z depozita lze čerpat 5 dní v týdnu), c) možno mít příjem na vlastní účet a platit pak úhrady bezhotovostně.“, což je v souladu s obsahem dokumentu „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“.

Uživatelé mají možnost uzamknout své pokoje,

na pokoji mají uzamykatelnou skříň i stolek. Dle sdělení zaměstnanec č. 1 mohou požádat o instalaci zvonku ke dveřím jednotlivých pokojů. Pozorováním byla tato možnost potvrzena.

Zaměstnanec č. 1 dále uvedl.: „Uživatelé mají možnost plně si vybavit pokoj. Uvědomujeme si jejich vazbu na vlastní nábytek, předměty. Zároveň na vlastní náklady modernizujeme vybavení elektrospotřebiči.“... „Každý uživatel se může uzamknout na pokoji zevnitř, přesto zhruba polovina z nich nechce mít vlastní klíče od pokoje. Obávají se ztráty, necítí potřebu mít vlastní klíč. Někteří jej opakovaně ztratili. Recepce má tzv. nouzové klíče, sesterna má tzv. bytové klíče (jeden univerzální).“... „Jednotlivé pokoje/byty mají možnost nainstalování zvonku ke dveřím, a to na požádání uživatele.“

Nástěnky v budově a označení u vchodových dveří vymezují návštěvní hodiny v souladu s dokumentem „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“: „Návštěvní hodiny jsou bez omezení, mimo uzavření budovy. Dům se uzamyká v letním období: 21.00 – 5.30 hod. v zimním období: 20.00 – 5.30 hod.“ Respondenti č. 1, 2, 3, 4 v rozhovoru potvrdili, že nejsou v možnosti opustit zařízení či přijmout návštěvu nijak omezováni. Uživatelé mají možnost individuálně dohodnout termín úklidu na svém pokoji. Tuto skutečnost v rozhovoru uvedl zaměstnanec č. 1: „Uživatelé ráno vstávají, kdy chtějí. Mohou se na pokojích uzamknout, personál vstupuje jen v případě nouze. Tato situace nastala za celou dobu existence domova pouze 1x, a to v roce 2009, kdy uživatelka zůstala uzamčena na pokoji a zdravotní stav jí nedovoloval přivolat pomoc.“ ... „Termíny úklidu lze dohodnout individuálně, vyžádaný a dohodnutý termín u sebe eviduje pracovnice úklidu.“

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

#### **1d)**

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

Pozorováním, rozhovory s pracovníky přímé péče a s respondenty č. 1 a č. 3 bylo potvrzeno, že zaměstnanci uživatelům vykají, oslovují je „pane“, „paní“ a příjmením.

V době místního šetření byli uživatelé sociální služby

upravení, oblečení do civilního oděvu, označeného na skrytém místě. Zaměstnanci se o nich vyjadřovali s respektem, chovali se k nim s úctou.

V průběhu místního šetření nebyly zjištěny situace, kdy by poskytovatel přispíval k negativnímu hodnocení uživatelů sociální služby. Pracovníci přímé péče měli světlé pracovní oděvy a visačky se jmény. Jejich oděv nepůsobil rušivě a přispíval k lepší orientaci uživatelů.

V rozhovoru zaměstnanci č. 2 – 8 uvedli, že na společné akce mimo domov doprovází uživatele v civilním oblečení.

#### **2a)**

Poskytovatel doložil 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 to v dokumentu „*OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2*“. V citovaném dokumentu je poskytovatelem vymezen postup pro případy, pokud k porušení těchto práv osob dojde. V souladu s obsahem dokumentu je rovněž poskytovatelem předložena „*METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“.

Pozorování, rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 - 8, 14 a 15 a rozhovory s respondenty č. 1 – 4 potvrdily, že poskytovatel v praxi postupuje podle svých pravidel tak, aby nedocházelo k porušení práv a svobod uživatelů. Podrobněji viz popis zjištěného stavu věci § 88 písm. c).

#### **2b)**

Součástí poskytovatelem předloženého dokumentu „*OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2*“ je kapitola „*Situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů poskytovatele či pracovníků se zájmy uživatelů a jejich řešení*“, ve které jsou vymezeny tři oblasti možného střetu zájmů, včetně jejich řešení:

- „*uživatel nesouhlasí s vedením dokumentace o jeho osobě*“
- *práce s blízkými osobami pracovníka*
- *vyřízením stížnosti uživatele je pověřen pracovník, jehož činnost je stížností napadena“*

Zaměstnanec č. 14 v rozhovoru popsal způsob řešení

situace, kdy je v příbuzenském vztahu s uživatelem, v souladu s předloženými pravidly: *„Nesmím zvýhodňovat konkrétního uživatele. O příbuzenství jsem se dověděla nedávno, nevěděla jsem, že mám tetu. S touto skutečností jsem neprodleně seznámila pana ředitele. Nejsem v tomto případě klíčovým pracovníkem.“*

Obdobně je řešena situace, kdy Okresní soud Praha – západ v lednu 2015 omezil svéprávnost jednoho z uživatelů a jmenoval jeho opatrovníkem zaměstnance poskytovatele. V zájmu opatrovance vycházel soud ze skutečnosti, že opatrovník opatrovance dlouhodobě zná, již před jednáním soudu byl jeho *„dosavadním stálým opatrovníkem“*, je mezi nimi dobrý vztah a oba s postupem soudu vyslovili v průběhu řízení souhlas. Také v tomto případě *„...daný pracovník reflektuje příbuzenský či jiný vztah a dbá na to, aby tato skutečnost nijak negativně neovlivňovala profesionální výkon práce...“*, a to v souladu s vnitřními pravidly kontrolované sociální služby.

Zaměstnanci č. 2 - 8 v rozhovoru nspecifikovali, co konkrétně pro ně v jejich praxi pojem střetu zájmů znamená, problematika střetů zájmu je pro ně v praxi obtížně uchopitelná. Všichni shodně uvedli, že při poskytování sociální služby postupují tak, aby v situacích, kdy se rozcházejí požadavky uživatele a nároky (případně možnosti) poskytovatele, byly především naplněny potřeby uživatele. Věděli, že oblast střetu zájmů je upravena v dokumentu *„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“*.

Poskytovatel doložil 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.

### **2c)**

Poskytovatel doložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání darů v dokumentech *„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“* a *„METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“*. Vymezuje v nich možnosti a formy přijetí daru, pojmy *„evidence darů“*, *„dárky a pozornosti“*.

Soulad praxe a stanovených pravidel doložil poskytovatel během místního šetření předložením „*Knih darů a dáreků za jednotlivé úseky*“, ve kterých jsou evidovány drobné pozornosti a dárky, jako např. bonboniéra, cukroví atp., které obdržely jednotlivé úseky DS, předložením pořadače „*Sponzorské dary*“, který obsahuje sponzorské smlouvy a doklad o stavu účtu a předložením „*Osvědčení o datu přijetí oznámení o konání sbírky*“, kterým KÚ SK potvrzuje oznámení poskytovatele o konání veřejné sbírky za účelem: „*Získávání prostředků pro nákup bezbariérového vozidla a zařízení relaxační místnosti SNOEZELEN pro klienty s demencí a Alzheimerovou chorobou*“. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že sbírka, zahájená v červenci 2014, pokračuje i v roce 2015. Na její podporu proběhl v roce 2014 benefiční koncert „*Sbírka pro Domeček*“, na který navazoval program v zařízení, spojený se Dnem otevřených dveří.

**6a)**

Poskytovatelem předložený dokument „*DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 6*“ obsahoval informace o způsobu dělení dokumentace uživatele a kdo za vedení dokumentace v dané části zodpovídá, dvě tabulky popisující konkrétní informace o údajích, které jsou shromažďované o zájemcích a o uživateli, za jakým účelem je získává, v jakých dokumentech jsou tyto údaje obsaženy a jak jsou chráněny proti zneužití.

Dokument obsahuje též odkaz na „*Smlouvu o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory*“, kde nedílnou součástí je „*Souhlas se zpracováním osobních údajů*“.

V kapitole 6.2 citovaného dokumentu uvádí poskytovatel pravidla pro nahlížení do dokumentace. Zde má poskytovatel definováno do jakého druhu dokumentace a za jakých podmínek mohou či nemohou nahlížet zaměstnanci, uživatelé, dobrovolníci, studenti vykonávající odbornou praxi, stážisté, inspekce poskytování sociálních služeb, Policie ČR a třetí osoby.

V rozhovoru zaměstnanec č. 9 popsal uplatňování postupů v praxi poskytování sociální služby v souladu s citovaným pravidlem.

Poskytovatel doložil písemně zpracovaná pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace

o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace.

**6b)**

Poskytovatel vzhledem k charakteru poskytované sociální služby nevede anonymní evidenci jednotlivých uživatelů.

V předloženém dokumentu „*OCHRANA PRÁV OSOBY, Standard kvality sociálních služeb č. 2*“ poskytovatel uvádí jako jeden ze střetů zájmů případ, kdy uživatel nesouhlasí s vedením dokumentace o jeho osobě. V tomto případě sociální služba uživateli nebude poskytnuta.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru sdělil, že s žádostí o vedení anonymní dokumentace ze strany uživatele se dosud nesetkali a pokud by o to uživatel požádal, řešili by to dle situace a možností sociální služby.

**6c)**

Dle poskytovatelem předloženého dokumentu „*DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 6*“ je dokumentace uživatelů uchovávána po dobu 10 let. Archivace dokumentace uživatelů se řídí dokumentem „*SPISOVÝ A SKARTAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 32*“, který poskytovatel rovněž doložil.

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

**13a), 13b)**

Objekt kontrolované služby domovy pro seniory a její prostředí jsou v dokumentu „*PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, Standard kvality sociálních služeb č. 13*“ popsány v souladu s tím, jak je služba v praxi poskytována.

Během místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb bylo v budově čisto, všechny veřejně dostupné prostory byly uklizené. Vnitřní prostory jsou prakticky uspořádány, vybaveny a vyzdobeny obrázky, fotografiemi, ručními pracemi. Nástěnky obsahovaly praktické a aktualizované informace.

Uživatelé se sníženou možností pohybu mají v objektu dostatek místa pro chůzi s kompenzační pomůckou, madla pro podporu při chůzi jsou umístěna v přiměřené výšce. V patře je umístěna centrální bezbariérová koupelna. Uživatelé mají k dispozici jídelnu, zimní zahradu, kuřárny, zahradu uvnitř objektu a kavárnu, kde mohou posedět s rodinou či přáteli.

	<p>Společná jídelna je vybavena barevně, vkusně a prakticky. Do prostoru je zakomponována velká informační nástěnka a televize. Na jídelnu navazuje chodba, která ústí do „Stacionáře“, což je v praxi společenská místnost, která slouží jako prostor pro společenské akce (tanec, cvičení, hudba, Bohoslužby, poslední rozloučení atd.). Mezi jídelnou a „Stacionářem“ je umístěna knihovna, kancelář ředitele, sprcha/ WC pro zaměstnance, toalety pro veřejnost a uživatele.</p> <p>Dveře uživatelů jsou označeny popiskou „Evakuační podložka“ v případě, že je pokoj užíván osobou se sníženou možností pohybu. Chodby jsou rovněž značeny pro případ evakuace.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 během prohlídky zařízení uvedl: „Budova má dvě sesterny, dvě „srdce“ pro dvě služby. Nejblíže k sesterně jsou uživatelé s nejvyšší nutnou mírou podpory.“ A dále: „Recepce v přízemí je v provozu 24 hodin denně. Slouží nejen k prodeji drobného občerstvení a hygienických potřeb - máme živnostenské oprávnění, ale ohlašují se zde mimořádné události, případně nutnost drobné opravy atp. Pracovníci recepce mají přehled o dění v budově i o tom, kdo do ní vstupuje a kdo odchází. Z recepce je denně hlášeno, jaké občerstvení si obyvatelé domova mohou daný den zakoupit. Snažíme se o pestrost. V recepci je k dispozici náhradní (nouzový) klíč pro uživatele.“</p> <p>Místní šetření inspekce poskytování sociálních služeb potvrdilo, že poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p> <p>Poskytovatel poskytuje pobytovou sociální službu v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 - 9, 14 a 15  Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 4  Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 4</p> <p>Dokumenty:  „CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015  „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014  „OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních</p>	



	<p>služeb č. 2“, účinnost od 1. 4. 2015  „METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 4. 7. 2011  „METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 3. 7. 2011  „Knihy darů a dárků za jednotlivé úseky“ – 5 knih, předloženy k nahlédnutí  Pořadač „Sponzorské dary“, předloženo k nahlédnutí  „Osvědčení o datu přijetí oznámení o konání sbírky“, ze dne 24. 6. 2014  „PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, Standard kvality sociálních služeb č. 13“, účinnost od 1. 3. 2015  „DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 6“, účinnost od 1. 4. 2015  „SPISOVÝ A SKARTAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 32“, účinnost od 1. 4. 2015 – výtisk ze dne 15. 6. 2015, zasláno na vyžádání dodatečně  „Rozsudek okresního soudu Praha – západ“, č. j. 0 P 132/86-184, ze dne 19. 1. 2015, bez vyznačené právní moci</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 88 písm. c).	Splněné: § 88 písm. c) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 2c), 6a), 6b), 6c), 13a), 13b).	Bodové hodnocení kritérií:  1b) 3 body 1d) 3 body 2a) 3 body 2b) 3 body 2c) 3 body 6a) 3 body 6b) 3 body 6c) 3 body 13a) 3 body 13b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření: -----

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>§ 88 písm. d) ZSS</b></li> <li>- <b>Kritérium 1c), 15b) SQSS</b></li> </ul>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b>  Poskytovatel předložil při místním šetření pořadač se zpracovanými standardy kvality sociálních služeb. Jsou strukturovány dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“). Jednotlivé dokumenty jsou uvedeny číslem standardu, názvem oblasti, názvem organizace, druhem sociální služby, autorem, datem účinnosti, termínem revize, číslem verze, datem schválení, jménem schvalujícího a jeho podpisem. U všech standardů byly přiloženy prezenční listiny dokládající seznámení zaměstnanců s dokumenty.</p> <p>Poslední aktualizace standardů kvality poskytovatele proběhla ke dni 1. 4. 2015 (standardy kvality č. 1 – 10 a č. 15), ke dni 1. 3. 2015 (standard kvality č. 11 – 13), ke dni 1. 11. 2014 standard kvality č. 14.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 16 uvedli, že aktualizaci standardů kvality má v kompetencích zaměstnanec č. 16. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: <i>„Přehodnocujeme metodické postupy, pravidla, jdeme cestou praxe – vykomunikujeme je, potom píšeme.“</i></p> <p>V rámci uvedených dokumentů byly zjištěny dílčí nedostatky (viz popis zjištěného stavu věci kritérií 1c), 3a), 4a), 5a), 7a), 10d), 15b).</p> <p>Poskytovatel dále předložil pravidla zajištění poskytované sociální služby - dokumenty <i>„ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“</i>, <i>„PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“</i>, <i>„PROVÁDĚNÍ KONTROL NA DODRŽOVÁNÍ REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“</i> a <i>„Nařízení ředitele č. 01/2013, ZÁKAZ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ“</i>.</p> <p>Poskytovatel doložil vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby dále zpracována v rámci dokumentů <i>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“</i> a <i>„DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“</i>. Zaměstnanci č. 1 a č. 9 uvedli, že s těmito dokumenty seznamují zájemce již při jednání. Uživatelé potvrzují podpisem smlouvy, že byli seznámeni s dokumenty uvedenými v Čl. X. <i>„Zvláštní ujednání“</i> a to: <i>„a) s Domácím řádem Domova pro seniory Pod Skalkou, b) s právy,</i></p>	

povinnostmi a sankcemi za jejich porušení, c) s pravidly pro podávání stížností, d) s vedením dokumentace týkající se jeho osoby a s možností do ní nahlížet, e) s postupem při nouzových a havarijních situacích, f) s pravidly pro výplatu důchodu, g) s fakultativními službami, h) s uložením OP, cenností a větší finanční hotovosti do úschovy v Domově.“

Pravidla pro poskytování sociální služby v návaznosti na standardy kvality poskytovatel doložil v dokumentech s názvem *METODIKY*. Při místním šetření byly předloženy dokumenty: „*JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ*“, „*MANUÁL SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA*“, „*METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA, JAK POSTUPOJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI*“, „*METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY*“, „*METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZAŘÍZENÍ*“, „*METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ*“, „*Vnitřní pravidla organizace (klienti)*“, „*Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci)*“.

Pozorováním bylo dále ověřeno, že poskytovatel informuje uživatele i veřejnost prostřednictvím „*Informačního koutku*“ v Kavárně, na nástěnkách v domově jsou vyvěšeny informace např. „*DOMÁCÍ ŘÁD, DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU, VEŘEJNÝ ZÁVAZEK, JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ, POŽÁRNÍ PŘEDPISY, OHLAŠOVÁNÍ PRACÍ ÚDRŽBĚ*“ atd.

Pro lepší orientaci uživatelů jsou na dveřích kanceláří umístěny tabulky se jménem, pracovní pozicí zaměstnance a výčtem oblastí „*s čím vám mohu pomoci*“.

Předložená pravidla poskytovatele jsou stručná, psaná jednoduchou formou, aby byla pro uživatele srozumitelná.

**1c)**

Na žádost inspekčního týmu o předložení pracovních postupů poskytovatel předložil šanon s názvem „*Ošetřovatelské manuály*“, který obsahoval 31 dokumentů. Tyto postupy jsou zaměřené na zdravotní péči např. „*Měření krevního tlaku*“, „*Čištění a desinfekce pomůcek*“ aj. Některé postupy se týkají zároveň úkonů, které jsou poskytovány pracovníky v sociálních službách (např. „*Hygienická péče u klienta se sníženou soběstačností*“, „*Péče o vlasy*“, „*Úprava nehtů*“). Tyto dokumenty byly vypracovány v roce 2007, v době místního šetření nebyly aktualizovány. Zaměstnanci č. 10, 14 a 15 v rozhovoru popsali, jak v praxi postupují při poskytování základní činnosti pomoc při osobní hygieně. Postup popsali shodně, v rozhovoru uvedli, že po nástupu byli zaškoleni přímo v praxi při výkonu jednotlivých činností ostatními zaměstnanci. Pracovní postupy na činnosti, které jsou aktuálně v rámci kontrolované služby poskytovány uživatelům, nebyly inspekčnímu týmu předloženy.

**15b)**

Poskytovatel předložil dokument „*ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15*“, ve kterém jsou vymezeny nástroje ke zvyšování kvality poskytování sociálních služeb, a to: Individuální plánování, pravidelné porady jednotlivých úseků, společná schůze zdravotního a sociálního úseku, výroční schůze zaměstnanců, denní schůze zaměstnanců, schránky na připomínky a podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, schůze obyvatel, hodnotící dotazník pro zaměstnance, dotazník spokojenosti s kvalitou poskytované stravy, zvyšování profesionality zaměstnanců, výroční zpráva.

V dokumentu „*ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15*“ jsou stanovena pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby (evidence stížností, plnění a hodnocení individuálních plánů uživatelů, hodnotící dotazník pro zaměstnance, schůze obyvatel, výroční schůze obyvatel). Dále je v dokumentu popsáno hodnocení sociální služby zaměstnanci a dalšími osobami. Zaměstnanci společně hodnotí službu na různých typech porad,

	<p>účastní se dalšího vzdělávání, vyplňují dotazník pro zaměstnance. Dalším způsobem hodnocení služby je práce se stížnostmi.</p> <p>Dotazník spokojenosti pro uživatele není v pravidlech uveden, zaměstnanec č. 16 rozhovoru uvedl, že ho připravuje pro budoucí použití.</p> <p>Poskytovatelem byly předloženy dotazníky zjišťování spokojenosti uživatelů s podávanou stravou a to včetně jejich vyhodnocení. Dotazníkem bylo ověřováno i to, zda uživatelé vědí, jakým způsobem si mají odhlásit stravu, což přispívá k lepší informovanosti uživatelů o možnosti uplatňovat své právo na rozhodování.</p> <p>Dále byly poskytovatelem předloženy dotazníky pro zaměstnance „HODNOTÍCÍ DOTAZNÍK – 2014“ včetně zpracovaných výsledků.</p> <p>V dokumentu „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“ jsou stanovena konkrétní pravidla pro zjišťování spokojenosti, v praxi je s výstupy pracováno, ale v pravidlech není tato fáze procesu popsána.</p> <p>Poskytovatel doložil, že postupuje podle pravidel předložením pořadačů ze schůzek: „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze“, „Zápisy ze schůzek úseku údržby“, „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“. Na požádání byla inspekčnímu týmu předložena Výroční zpráva (za roky 2013 a 2014).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 10, 14, 15, 16</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 4“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 6“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB</p>	

POSKYTOVÁNÍ SOCÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7“, účinnost od 1. 4. 2015  
 „NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE, Standard kvality sociálních služeb č. 8“, účinnost od 1. 4. 2015  
 „PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9“, účinnost od 1. 4. 2015  
 „PROFESIONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, Standard kvality sociálních služeb č. 10“, účinnost od 1. 4. 2015  
 „MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 11“, účinnost od 1. 3. 2015  
 „INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCÁLNÍ SLUŽBĚ, Standard kvality sociálních služeb č. 12“, účinnost od 1. 3. 2015  
 „PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, Standard kvality sociálních služeb č. 13“, účinnost od 1. 3. 2015  
 „NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Standard kvality sociálních služeb č. 14“, účinnost od 1. 11. 2014  
 „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“, účinnost od 1. 4. 2015  
 „JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI“, bez datace  
 „MANUÁL SOCÁLNÍHO PRACOVNÍKA“, bez datace  
 „METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 10. 2011  
 „METODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011  
 „METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 3. 7. 2011  
 „METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011  
 „METODIKA, JAK POSTUPOJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI“, aktualizace 4. 7. 2011  
 „METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011  
 „METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZAŘÍZENÍ“, aktualizace 4. 7. 2011  
 „METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ“, aktualizace 9. 1. 2012

	<p>„Vnitřní pravidla organizace (klienti)“, aktualizace 1. 1. 2011  „Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci)“, ze dne 15. 2. 2011  „Nařízení ředitele č. 01/2013, ZÁKAZ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ“, ze dne 3. 6. 2013  „PROVÁDĚNÍ KONTROL NA DODRŽOVÁNÍ REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, účinnost od 1. 7. 2014  „DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014  „DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“, ze dne 14. 11. 2014  „ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“, účinnost od 1. 1. 2015  „PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, účinnost od 1. 7. 2014</p> <p>Pořadač „Ošetrovatelské manuály“, obsahující 31 dokumentů – předloženo k nahlédnutí (např. „Hygienická péče u klienta se sníženou soběstačností“, „Péče o vlasy“, „Úprava nehtů“, „Měření krevního tlaku“, „Čištění a desinfekce pomůcek“).</p> <p>„HODNOTÍCÍ DOTAZNÍK – 2014“  „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze“  „Zápisy ze schůzek úseku údržby“  „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“  „Výroční zpráva 2013“  „Výroční zpráva 2014“</p> <p>Pozorování  Obsah „Informačního koutku“  Obsahy nástěnek</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky § 88 písm. d).	Splněné: § 88 písm. d) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1c), 15b)	Bodové hodnocení kritérií: 1c) 1 bod 15b) 2 body

	<p>1c) Předložené pracovní postupy nejsou dlouhodobě aktualizovány. Pracovní postupy na činnosti, které jsou aktuálně v rámci kontrolované služby poskytovány uživatelům, nebyly inspekčnímu týmu předloženy.</p> <p>15b) Poskytovatel doložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby v dokumentu „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“. V praxi je s výstupy pracováno, ale v pravidlech není tato fáze procesu popsána.</p>	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Písemně zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p> <p>Postupovat podle nich v praxi.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>5. 10. 2015</p> <p>5. 10. 2015</p>



Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. e) ZSS</li> <li>- Kritérium 7a), 7b), 7c), 7d, 15d) SQSS</li> </ul>	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. e) ZSS</b></p> <p>Poskytovatel předložil zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu, na úroveň služby, v dokumentu „<i>STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7</i>“.</p> <p>Současně poskytovatel doložil leták formátu 2 strany A4 „<i>Jak postupovat při podání stížnosti</i>“ ve formě srozumitelné pro okruh osob, kterým je sociální služba určena.</p> <p><b>7a)</b></p> <p>Poskytovatelem předložený dokument „<i>STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7</i>“ obsahuje vymezení pojmů návrhy a stížnosti, pravidla pro podávání a vyřizování stížností, okruh osob, které mohou podat stížnost a jakým způsobem, okruh osob, které stížnost vyřizují. Dále je zde uveden podrobný postup pro vyřizování stížností v ústním, písemném, elektronickém a telefonickém podání včetně anonymního podání. Dále citovaný dokument uvádí, při jakých příležitostech jsou uživatelé informováni o možnosti podat stížnost, jakým způsobem se stížnosti evidují, lhůtu pro vyřízení stížností, možnosti odvolání a seznam dalších institucí, na které se stěžovatel může obrátit.</p> <p>Specifikována je zde i možnost podání stížností zaměstnanci. Záznamy těchto stížností jsou dle citovaného dokumentu vedeny v knize „<i>Stížnosti pracovníků</i>“. Zaměstnanec č. 9 k tomuto sdělil, že stížnosti zaměstnanců nejsou vedeny ve zvláštní knize, ale jsou založeny ve společné evidenci s ostatními stížnostmi v poskytovatelem předloženém pořadači „<i>Stížnosti, pochvaly</i>“. V kontrolovaném období poskytovatel neevidoval žádnou stížnost zaměstnance.</p> <p>Poskytovatel doložil formulář, který je používán pro podávání a řešení stížností a je přílohou dokumentu „<i>STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY,</i></p>	

*Standard kvality sociálních služeb č. 7 “.*

Pozorováním bylo zjištěno, že pro písemné podání stížnosti jsou v zařízení umístěny 2 schránky – u recepce a u sesterny v 1. patře, etapa I. A. Dle poskytovatelem předloženého dokumentu „*STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7“*, je schránka přání, návrhů a stížností pravidelně 1 x týdně kontrolována, a to minimálně dvěma zaměstnanci zařízení. Zaměstnanec č. 9 k tomu uvedl, že neví, jak často se schránka vybírá, dosud ji ještě nevybíral. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že schránka se vybírá denně. Těmito sděleními tedy nebylo potvrzeno, že poskytovatel postupuje v souladu s citovaným dokumentem.

Dle vyjádření zaměstnance č. 9 ústně podanou stížnost řeší ředitel s každým účastníkem zvlášť, na písemné stížnosti je odpovídáno písemně a anonymní stěžovatelé jsou vyrozuměni prostřednictvím nástěnky, a to ve stanovené 30denní lhůtě. Dále zaměstnanec č. 9 uvedl, že stížnosti jsou řešeny na Radách Devadesátníků a poradách pracovníků.

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Předložil rovněž pravidla ve zjednodušené formě, vypracovaná s ohledem na cílovou skupinu.

**7b)**

Poskytovatel dle vyjádření zaměstnance č. 9 informuje osoby o možnosti podat stížnost již v rámci jednání se zájemcem o službu, a to v souladu s dokumentem „*JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“*.

Na nástěnkách v zařízení visí leták „*Jak postupovat při podávání stížností*“ ve formě srozumitelné pro všechny osoby. Leták obsahuje mimo jiné kontakty na ředitele a vedoucí provozního úseku i kontakt na osobu sociálního pracovníka, který dle sdělení zaměstnance č. 9 ukončil pracovní poměr před 14 dny. V době místního šetření nebyl tento kontakt v letáku aktualizován.

Dále jsou informace o podávání stížností specifikovány v dokumentu „*DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“*, kde je

popsáno, kdo si může stěžovat, možnost zvolit si zástupce, kde je možné stížnost podat a jakým způsobem, včetně doby, do které budou všechny stížnosti vyřízeny. Součástí procesu uzavírání smlouvy o sociálních službách, který je popsán v poskytovatelem předloženém dokumentu „*SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 4*“ je i seznámení s „*DOMÁCÍM ŘÁDEM*“, který dle vyjádření zaměstnance č. 9 uživatelé společně se smlouvou dostanou předem.

K oblasti informovanosti respondent č. 1 uvedl: „*Stěžovat bych si mohla...*“ (pozn. respondent sdělil jméno své klíčové pracovnice) „*... nebo napsat do schránky stížností, která je u sesterny. V jídelně je na okně sešít, kam se píšou připomínky k jídlu*“. Respondent č. 2 sdělil: „*Nestěžuji si, jsem spokojená, já bych šla za panem ředitelem, on poslouchá, je dobrý člověk*.“ Respondent č. 3 k tématu stížností doplnil: „*Mám-li stížnost, jdu přímo za panem ředitelem. Například když byly tvrdé zelné placky, řešili jsme to přímo v jídelně. Pan ředitel řeší všechno rovnou a hned*.“ A respondent č. 4 ke stížnostem dodal: „*Stěžovat si můžu sestřičce, řediteli. Mohla bych to říci i dceři, ale zatím bylo vše v pořádku, nebylo třeba nic říkat*.“

Zaměstnanci poskytovatele jsou prokazatelně seznámeni s postupem podávání stížností ze strany uživatelů i ze strany zaměstnanců, což poskytovatel doložil podpisovým archem, přiloženým k dokumentu „*STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7*“, který byl předložen k nahlédnutí. Zaměstnanci č. 2 – 7, č. 9 a 10 v rozhovoru sdělili jakým způsobem a kde je možné stížnosti podávat, uvedený postup je v souladu s dokumentem „*STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7*“.

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 rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

### **7c)**

Poskytovatel předložil dokument „*STÍŽNOSTI*

*NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7*“, ve kterém popisuje postup evidence stížností.

Poskytovatel doložil k evidenci stížností pořadač s názvem „*Stížnosti, pochvaly*“.

Lhůta pro vyřízení stížností uvedená v předložených dokumentech „*DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1*“, „*STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7*“ a v letáku „*Jak postupovat při podávání stížností*“ je do 30 dnů od podání stížnosti, je poskytovatelem stanovená přiměřeně.

Za kontrolované období nebyly poskytovatelem evidovány žádné stížnosti ze strany uživatelů, ani ze strany pracovníků.

Dodržování pravidel k evidenci nebo dodržování lhůt stanovených ve výše uvedených dokumentech nebylo možno v praxi poskytování sociální služby ověřit.

#### **7d)**

Poskytovatel má v předloženém dokumentu „*DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1*“ popsáno, na jaké instituce se mohou uživatelé obracet v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Shodné informace jsou uvedené v dalším předloženém dokumentu poskytovatele „*STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7*“ a v letáku „*Jak postupovat při podávání stížností*“, kde je navíc kontakt i na Český Helsinský výbor a na Zlatou linku seniorů.

Respondent č. 2 uvedl: „*Mohla bych se obrátit na ministerstvo, právníka, do schránky, na nástěnce je několik adres a jak si stěžovat.*“

Zaměstnanci č. 2 – 7, č. 9 a č. 10 v průběhu rozhovoru prokázali znalost institucí, ke kterým se uživatel v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti poskytovatelem může odvolat.

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

#### **15d)**

Poskytovatelem předložený dokument „*ZVYŠOVÁNÍ*

	<p><b>KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15</b> obsahuje popis „Využití stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby“ a nastavení pravidel k využívání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnětu pro rozvoj a zvyšování kvality poskytování sociální služby.</p> <p>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru k tématu uvedl, že v zařízení se často řeší spokojenost uživatelů se stravou, kterou jim dodává externí firma. Podněty a připomínky nejen ke stravě uživatelé mohou psát do „<i>Knihy přání a stížností</i>“ umístěné poblíž vchodu a v jídelně. Šetřením bylo zjištěno, že daná kniha obsahuje záznamy typu: „<i>Dnes bylo jídlo velmi dobré; Dnes byly brambory nedovařené apod.</i>“</p> <p>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru dále uvedl, že pro ohodnocení jídla dostali uživatelé dotazníky určené pro zjišťování kvality stravy, kde se mohli vyjádřit ke stravování za rok 2014. Dotazníky poté vyhodnotila vedoucí provozního úseku a výstup zpracovaný v dokumentu „<i>Vyhodnocení dotazníků na stravu 2014</i>“ byl vyvěšen na nástěnce v přízemí a byl probírán na „<i>Poradě Devadesátiletých</i>“.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a č. 16 v rozhovoru uvedli, že se zjištěnými výsledky poskytovatel dále pracuje: „<i>...bylo jednáno s dodavatelem stravování a od září by také měla nastoupit dietní sestra, která by měla pomoci s nastavením skladby jídelničky.</i>“</p> <p>Poskytovatel má nastavena pravidla k využívání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnětu pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Jejich uplatnění doložil např. v oblasti stížností na kvalitu stravy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 7, č. 9, č. 10, č. 16 Rozhovory s respondenty č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty: „<b>STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7</b>“, účinnost od 1. 4. 2015 „<b>ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15</b>“, účinnost od 1. 4. 2015 „<b>DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1</b>“, účinnost od 1. 1. 2014 Leták „<i>Jak postupovat při podávání stížností</i>“, bez datace Pořadač „<i>Stížnosti, pochvaly</i>“, obsahující záznamy</p>	

	<p>2005 – 2015, předloženo k nahlédnutí  <i>„Kniha přání a stížností“</i>, předloženo k nahlédnutí  Pořadač <i>„Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“</i>, za období 2014 a 2015,  předloženo k nahlédnutí  <i>„Vyhodnocení dotazníků na stravu 2014“</i>, bez datace</p> <p>Pozorování  Obsahy nástěnek</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 88 písm. e).	Splněné: § 88 písm. e) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 7b), 7c), 7d), 15d).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 7a)  7a)  Poskytovatel doložil zpracovaná pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, ale popisovaný postup není zcela v souladu s postupem uplatňovaným v praxi.</p>	Bodové hodnocení kritérií:  7a) 2 body 7b) 3 body 7c) 3 body 7d) 3 body 15d) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření: -----

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. f) ZSS</li> <li>- Kritéria 4c), 5a), 5b), 5c), 5d), 5e), 8a) 8b), 8c) SQSS</li> </ul>	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f) ZSS</b></p> <p>Na místě bylo ověřeno z rozhovorů s respondenty č. 1 – 4 a zaměstnanci č. 1, č. 4, č. 7, č. 9, č. 10, č. 11, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální služby. V předložené dokumentaci uživatele č. 2, který má smlouvu uzavřenou od 1. 10. 2014, je průběh individuálního plánování veden až od 15. 4. 2015. V tomto případě poskytovatel nedostatečně hodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti tohoto klienta, s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby. Na základě předložené osobní dokumentace respondenta č. 2, který má uzavřenou smlouvu od 1. 5. 2014, vyplynulo, že poskytovatel u tohoto klienta nevede odpovídající písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby.</p> <p><b>4c)</b></p> <p>V rozhovoru zaměstnanec č. 9 uvedl, že již při jednání se zájemcem začínají individuálně domlouvat cíl. Z dokumentace uživatele č. 2, která obsahovala „Jednání se zájemcem“ a „Žádost o přijetí ze dne 27. 1. 2015“ vyplývá, že poskytovatel sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby, s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání žadatele. Následně byla uzavřena Smlouva.</p> <p>V dokumentu „INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“ poskytovatel uvádí „postup pracovníka při vytváření individuálního plánu“, konkrétně „pracovník s uživatelem rozebírají cíl uživatele uvedený ve smlouvě“. V předložených „Smlouvách o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“ cíl uživatele uvedený není.</p> <p><b>5a)</b></p> <p>Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla „INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“ a „METODIKU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ</p>	

SLUŽEB V DS“, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby. Tato pravidla zohledňují druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena. Obsahují „II. Vymezení základních pojmů“, kde je uvedeno: „Individuální plán - ... . Obsahuje dokumentaci týkající se vztahu klíčového pracovníka a klienta (vytváří je společně) a záznamy a pravidla, které si vedou pracovníci sami (klient má možnost do nich nahlédnout).“ Inspekčnímu týmu byly předloženy osobní dokumentace respondentů č. 1, č. 3, č. 4, náhradníků č. 1 - 4 a uživatelů č. 1 - 2, které uvedené záznamy obsahovaly.

Osobní dokumentace respondenta č. 2, který má uzavřenou smlouvu od 1. 5. 2014, pouze obsahovala prohlášení klíčového pracovníka: „... v domově seniorů jsem zaměstnaná od 1. 3. 2015, postupně se teprve já sama zaučuji s prostředím a chodem tohoto zařízení“, „Souhlas s oslovením“, ze dne 1. 7. 2014 a „Souhlas s KP“. Dále čisté formuláře „Individuální plán“, „Zhodnocení individuálního plánu“ a „Informace a vzkazy pro klíčového pracovníka“. Tento postup zaměstnanci poskytovatele v rozhovoru nedokázali vysvětlit. V tomto případě poskytovatel podle svých vnitřních pravidel nepostupuje.

#### **5b)**

Z rozhovorů s respondenty č. 1 - 4 a jejich osobní dokumentace, kromě chybějící u respondenta č. 2 viz kritérium 5a) vyplynulo, že poskytovatel plánuje společně s těmito osobami průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti. Z další předložené dokumentace uživatele č. 1 vyplynulo, že smlouva byla uzavřena 1. 10. 2014, ale průběh individuálního plánování je veden až od 15. 4. 2015. Poskytovatel ve svých vnitřních pravidlech „INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“ a „METODIKY INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS“ konkrétně neuvádí termín realizace a frekvence plánování. Vedení záznamu o individuálním plánování šest až sedm měsíců ode dne počátku poskytování sociální služby s ohledem na okruh osob, kterým je sociální služba určena, jejich možnosti a situaci těchto osob, je nedostačující.



**5c)**

Poskytovatel, kromě nevedené dokumentace u respondenta č. 2 viz kritérium 5a), doložil v osobní dokumentaci respondentů č. 1, č. 3, č. 4 a náhradníků č. 1 - 4 a uživatele č. 1 a č. 2, že společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle. V dokumentaci respondenta č. 1, který službu využívá od června 2013 je zaznamenán cíl „procházky, výlety“, dále hodnocení z 5. 12. 2013 „žádné nové cíle nemá ani zájmy nemá“; a dále z 12. 2. 2014 „osobní cíl – chodit na ergo“ - „chtělo by to s tím něco udělat, domluvit s ergoterapeutkou zda by s tím nešlo něco udělat“; 12. 8. 2014 „pravidelně chodit na procházky, na cvičení, scházet se s jinými klientama“; 23. 8. 2014 „nechodí na ergo, nevyhovuje, raději posedí venku s kolegyněmi“; záznamy v červnu 2014 a 1. 12. 2014 nejsou vedeny v souvislosti s naplňováním osobních cílů respondenta č. 1. Poslední záznamy: „21. 2. 2015 zakázka 1) trvalý pobyt v domově a nový OP, 2) udržet soběstačnost, chodítko, 12. 3. cíl 1) splněn“ jsou v souladu se zjištěnými informacemi v rozhovoru s tímto respondentem.

Zaměstnanec č. 10, klíčový pracovník uvedeného respondenta č. 1, se vyjádřil k jeho individuálnímu plánu: „s klientkou si rozumím“, „minimálně 2x za rok spolu hodnotíme plán“, „záleží, zda je to krátkodobý plán nebo dlouhodobý plán“. Kromě „zakázky na vyřízení trvalého pobytu v domově a nového OP“, které pomáhal klientovi vyřídit, mluvil o dalších „zakázkách“. Např. „pomoc s obstaráním dokumentů o štěňatech“ nebo „pomoc se zařízením pokoje vlastním nábytkem klientky a dovybavením poličkami“. Tyto „zakázky“ v individuálním plánu zaznamenány nejsou.

**5d)**

Z rozhovoru s respondenty č. 1 – 4 vyplynulo, že poskytovatel má pro postup plánování a hodnocení průběhu služby těchto osob určeného zaměstnance, klíčového pracovníka, který byl uveden v předložené osobní dokumentaci. V souladu s tím v rozhovoru zaměstnanec č. 10 uvedl, že je klíčovým pracovníkem respondenta č. 1 a dalších pěti klientů. V rozhovoru zaměstnanec č. 9 uvedl, že s ohledem na personální změny v posledních měsících, jsou zatím klíčovými pracovníky některých klientů služby domov pro seniory také zaměstnanci služby domov se zvláštním režimem, která je poskytována v jedné budově. Tato

praxe vyplynula z osobní dokumentace uživatele č. 2, kde je jako klíčový pracovník uveden zaměstnanec domova se zvláštním režimem. Zaměstnanec č. 9 doplnil, že v současnosti vedení domova nastavuje systém klíčových pracovníků odpovídající „organizační struktuře domova pro seniory“.

**5e)**

Během prohlídky a z následných rozhovorů se zaměstnanci č. 1, č. 4, č. 7, č. 9, č. 10, č. 11 vyplynulo, že poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Zaměstnanci uvedli konkrétní průběh porad – tzv. „raníčky“ - „co se dělo v noci“, „poledníčky“, „měsíční“, „všichni zaměstnanci 2x za rok“, „s klienty 2x za rok“, „zápisy z porad má u sebe každý vedoucí úseku“. Z rozhovorů se zaměstnanci dále vyplynulo, že při předávání služby si zaměstnanci předávají informace mezi sebou a v rámci porad dále vedoucím zdravotního a sociálního úseku. Poskytovatel předložil písemně vedené záznamy v sešitě „Porady soc. úsek“: Zápisy ze schůze sociálního a zdravotního úseku ze dne 5. 3. a 28. 4. 2015 obsahují: „téma IP... aktivně zhodnotit plány do budoucna“, 2. 2. 2015 „téma nouzové a havarijní situace“.

**8a)**

Z prohlídky a z následných rozhovorů s respondenty č. 1 - 4 a zaměstnanci č. 1, č. 4, č. 7, č. 9, č. 10, č. 11 vyplynulo, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat. V „DOMÁCÍM ŘÁDU, Směrnici č. 1“ poskytovatel uvádí: „Uživatelé se mohou ve spolupráci se sociálními pracovníky aktivně účastnit na organizování kulturních akcí pořádaných domovem a další“. Seznam návazných služeb je dále uveden v předloženém dokumentu „NÁVAZNOST POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE, Standard kvality sociálních služeb č. 8“.

**8b)**

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb. V Registru poskytovatelů sociálních služeb je v „Popisu realizace Domova seniorů“

	<p>uvedeno: „O zdraví našich klientů se starají interní lékařka, urolog, zubní lékařka a specialisté z očního centra. Rehabilitační péče je ve vývojové fázi a prozatím je možné využít individuální péči za přímou úhradu (nachází se v prostorách Domova seniorů a tuto službu zprostředkujeme). Dále je možné využít služeb kadeřnice a pedikérky.“ Respondent č. 3 uvedl: „Důchod mi nosí pošťáčka. Převezmu ho v hotovosti, dám ho celý sociální pracovníci. Ta z něj odečte úhradu za stravu a pobyt a zbytek mi vloží na účet.“ Z prohlídky vyplynulo, že poskytovatel informuje klienty o konání bohoslužeb nejenom přímo v domově, ale také o pravidelných službách ve farnosti římskokatolické farnosti v Mníšku pod Brdy prostřednictvím týdenního rozpisu, vyvěšeného na nástěnkách.</p> <p><b>8c)</b>          Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Za dobrou praxi lze považovat poštovní schránky ve vchodu domova, které jmenovitě využívají někteří klienti. Z rozhovoru se zaměstnanci č. 9 - 11 vyplynulo, že v případě konfliktu osob v přirozených vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj, zaměstnanci v přímé péči do sporu mezi klienty a jeho blízkými nevstupují, případně doporučují oběma stranám obrátit se na vedoucí úseků a pana ředitele. Na nástěnkách v zařízení poskytovatel uvádí kontakt na „Senior telefon ŽIVOTa 90“ a „Telefonickou krizovou linku“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s respondenty č. 1 - 4          Rozhovor se zaměstnanci č. 1, č. 4, č. 7, č. 9, č. 10, č. 11          Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4          Osobní dokumentace náhradníků č. 1 – 4          Osobní dokumentace uživatelů č. 1 - 2          Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory respondentů č. 1, č. 2, č. 3, č. 4, náhradníků č. 1, č. 2, č. 3, č. 4 a uživatelů č. 1, č. 2</p> <p>Dokumenty:          „INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“, datum účinnosti 1. 4. 2015          „METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS“, aktualizováno 4. 10. 2011          „Organizační struktura + popis personálního zajištění</p>	

	<p><i>poskytovatele sociálních služeb</i>“, platné od 1. 5. 2015 Sešit „<i>Porady soc. úsek</i>“ „<i>DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1</i>“, účinnost od 1. 1. 2014 „<i>NÁVAZNOST POSKYTOVÁNÍ SOC. SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE, Standard kvality sociálních služeb č. 8</i>“, datum účinnosti 1. 4. 2015</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb Prohlídka zařízení</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 88 písm. f).	§ 88 písm. f) ZSS  Nesplněné -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 5e), 8a), 8b), 8c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5a), 5b), 5c), 5d).</p> <p>4c) V dokumentu „<i>INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY Standard kvality sociálních služeb č. 5</i>“ poskytovatel uvádí „<i>postup pracovníka při vytváření individuálního plánu</i>“, konkrétně „<i>pracovník s uživatelem rozebírají cíl uživatele uvedený ve smlouvě</i>“. V předložených „<i>Smlouvách o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory</i>“ cíl uživatele uvedený není.</p> <p>5a) V případě osobní dokumentace respondenta č. 2, poskytovatel nepostupuje podle svých vnitřních pravidel.</p> <p>5b) Z předložené dokumentace uživatele č. 1 vyplynulo, že smlouva byla uzavřena 1. 10. 2014, ale průběh individuálního plánování je veden až od 15. 4. 2015.</p> <p>5c) Kromě nevedené dokumentace respondenta č. 2 dále v dokumentaci respondenta č. 1 nejsou vedeny některé záznamy v souvislosti s naplňováním osobních cílů respondenta a některé „<i>zakázky</i>“ v individuálním plánu zaznamenány nejsou.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 2 body 5a) 1 bod 5b) 1 bod 5c) 1 bod 5d) 2 body 5e) 3 body 8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body</p>

	5d) Klíčovými pracovníky některých klientů služby domov pro seniory jsou zaměstnanci služby domov se zvláštním režimem, která je poskytována v jedné budově.	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Plánovat společně s osobou a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby dát do souladu u všech klientů se zpracovanými vnitřními pravidly.	Lhůta pro splnění opatření:
		20. 7. 2015

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu  - § 88 písm. g) ZSS - Kritérium 3c) SQSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g) ZSS</b>          Poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby v pořadači „Žádosti archiv“, kde jsou zamítnutí zájemci a také ti, co nechtěli nastoupit. Zaměstnanec č. 9 uvedl: „Žadatele archivujeme přibližně jednou za půl roku, záleží na tom, jestli zájemce chce žádost zachovat nebo ne. Zájemci odmítnutí z kapacitních důvodů jsou vyrozumívání písemně, pokud chtějí, doporučíme jim jinou službu nebo zařízení, na které se mohou obrátit. Když jim řekneme, že nevíme, kdy jim budeme moct nabídnout volné místo, většinou nám sami zavolají, že chtějí z evidence vyřadit. Evidenci vedeme i v programu Cygnus.“</p> <p>Zaměstnancem č. 9 byla předložena „Žádost žadatele ...“, „Vyrozumění žádosti uživatele ... o zamítnutí poskytování sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity“.</p> <p>Zaměstnanec č. 9 k uvedenému dodal: „Žádost si zájemce buď vezme nazpět, nebo ji dáme do archivu. Žádost obsahuje jméno, příjmení, adresu, datum narození. Nevím přesný počet zájemců, kteří byli aktuálně odmítnuti z důvodu naplněné kapacity.“</p> <p>Poskytovatel vede evidenci zájemců o sociální službu, které odmítl z důvodu naplnění kapacity. Evidence není vedena systematicky a přehledně.</p> <p><b>3c)</b>          Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu doložil poskytovatel v dokumentu „JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“. Předložený dokument obsahoval pravidla pro odmítnutí zájemce o poskytování sociální služby v souladu se ZSS. Stanovená pravidla poskytovatel uplatňuje i v praxi, což vyplynulo z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 a č. 9 a z obsahu předloženého pořadače „Žádosti archiv“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor se zaměstnanci č. 1 a č. 9  Dokumenty: „JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, účinnost od 1. 4. 2015	

	Pořadač „Žádosti archiv“, předložen k nahlédnutí Program „Cygnus“, předložen k nahlédnutí „Žádost uživatele ...“, předložena k nahlédnutí „Vyrozumění žádosti uživatele ... o zamítnutí poskytování sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity“, předloženo k nahlédnutí	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 88 písm. g).	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 3c).	Bodové hodnocení kritérií: 3c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. i) ZSS</li> <li>- § 91 odst. 2 ZSS</li> <li>- § 73 a 77 ZSS</li> <li>- Kritérium 4a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i)</b>          Poskytovatel při místním šetření doložil, že postupuje v souladu s § 88 písm. i) ZSS. Předložil na vyžádání inspekčního týmu „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“ respondentů č. 1 – 4, náhradníků č. 1 – 4 a uživatelů č. 1 a č. 2.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b>          „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“ obsahují náležitosti stanovené v § 91 odst. 2 ZSS.          Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru k oblasti smluv uvedl: „Od 1. 1. 2015 jsou všechny smlouvy s uživateli uzavřeny na dobu neurčitou. Do té doby byly uzavírány vždy na 1 kalendářní rok. Tuto formu žádal zřizovatel.“          Předložený vzor smlouvy „Smlouva o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“ obsahuje některá nejednoznačná ustanovení. Například: V Čl. IV. je uvedeno: „Používání elektrospotřebičů na pokojích se řídí pravidly uvedenými v Domácím řádu“. V „DOMÁCÍM ŘÁDU, Směrnici č. 1“ je stanoveno zpoplatnění využívání vlastních elektrospotřebičů dle „Ceníku fakultativních služeb“. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že poplatky za elektrospotřebiče vybírány nejsou. Dále Čl. VIII. písm. d), kde jedním z výpovědních důvodů je „pokud se uživatel bude zdržovat mimo domov po dobu více jak 5 měsíců nepřetržitě (např. z důvodu hospitalizace, dovolené apod.)“ Hospitalizace klienta není přiměřeným výpovědním důvodem. Další formulací, kde se neprokázal soulad s praxí, je Čl. X. odst. 4 „... uživatel si hradí z vlastních příjmů koncesionářský poplatek za televizi i rozhlas.“ Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že koncesionářské poplatky jsou hrazeny poskytovatelem.          Předložený vzor smlouvy obsahuje ustanovení, která nejsou v souladu se ZSS:          Např. ustanovení Čl. VI. odst. 1. „Poskytovatel je povinen poskytovat uživateli, který je příjemcem příspěvku na péči ... základní služby dle stupně závislosti...“ Základní činnosti je poskytovatel povinen</p>	



poskytovat dle potřeb uživatele, nikoli dle stupně závislosti. Ve vyúčtování respondentů č. 1, 2 a náhradníků č. 1 a 2 bylo ověřeno, že uživatelům jsou poskytovány potřebné úkony přesto, že příjemcem příspěvku na péči nejsou.

Dále ustanovení Čl. VI. odst. 2 „*Uživatel v I. a II. stupni příspěvku na péči hradí z vlastních prostředků za poskytované úkony nad rámec příspěvku na péči.*“ Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že toto ustanovení není v praxi využíváno. Ve vyúčtování respondentů č. 3 a 4 a náhradníka č. 3 bylo ověřeno, že péče je hrazena příspěvkem na péči.

V souladu se ZSS není rovněž formulace Čl. VIII. odst. 2 a) „*Hrubým porušováním povinností uživatele se rozumí...zamlčení výše příjmu, nebo jeho změn.*“ Výši příjmu je poskytovatel oprávněn zjišťovat pouze v případě, že uživatel žádá o snížení úhrad z důvodu příjmu nedostačujícího na úhradu ubytování a stravy. Oporu v ZSS nemá ustanovení Čl. IV. odst. 3, ve kterém poskytovatel stanovuje uživateli při podpisu smlouvy složení povinné vratné kauce ve výši 3 000 Kč, a to v případě, že do zařízení nastupuje s vlastním nábytkem.

Způsob vyúčtování (vratky) není specifikován ve smlouvě, je v ní uveden odkaz na „*DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1*“. Systém vratek je popsán v předloženém dokumentu „*DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU*“, podrobněji viz níže.

### **§ 73**

Poskytovatel při místním šetření předložil dokument „*CENÍK UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ 2015*“.

Je zpracován formou přehledné tabulky, kde je v 1. sloupci uvedena výše úhrady za jednotlivé typy pokojů: Od 150 Kč za den do 210 Kč za den. Ve 2. sloupci je částka přepočtena na cenu za měsíc, 3. sloupec obsahuje celkovou částku za ubytování a stravu za měsíc.

Výše úhrady za celodenní stravu v rozsahu tří jídel je 160 Kč.

Poskytovatelem stanovené výše úhrad za ubytování a stravu nepřekračují maximální výši úhrad stanovenou v § 15 odst. 2 písm. a) a písm. b) Vyhlášky.

Poskytovatel předložil na žádost inspekčního týmu vyúčtování respondentů č. 1 – 4 a náhradníků č. 1 – 4 za měsíce srpen 2014, leden 2015 a duben 2015.

V předložených dokumentech „*PLATNÉ ÚHRADY ZA SRPEN 2014*“, „*PLATNÉ ÚHRADY ZA LEDEN 2015*“, a „*PLATNÉ ÚHRADY ZA DUBEN 2015*“ bylo ověřeno, že poskytovatel účtuje respondentům č. 1 – 4 a náhradníkům č. 1 – 4 úhrady za stravu a ubytování ve výši stanovené ve smlouvách, dle platného ceníku. Poskytovatel doložil, že postupuje v souladu s § 73 odst. 3 ZSS, kdy respondentům č. 1 – 4 a náhradníkům č. 1 – 4 zůstává alespoň 15% z příjmu.

Ve vyúčtování náhradníka č. 2 za leden 2015 byla částka za ubytování a stravu snížena tak, aby náhradníkovi č. 2 zůstalo 15 % z příjmu. Ve vyúčtování za duben byl uveden smluvní doplatek ve výši 417 Kč. Nebyla však předložena „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“.

Osobní dokumentace respondentů č. 1, 3 a 4 a náhradníka č. 4 obsahovala dokument „*DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“. U respondentů č. 1 a 4 a náhradníka č. 4 částka uvedená v těchto dohodách odpovídá rozdílu mezi stanovenou výší úhrady za stravu a ubytování a částkou, kterou může zaplatit uživatel s ohledem na zákonem stanovený zůstatek příjmu 15 %.

V „*DOHODĚ O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ uzavřené s osobou blízkou respondenta č. 3 neodpovídá částka zde stanovená (2 767 Kč) rozdílu mezi stanovenou výší úhrady za stravu a ubytování a částkou, kterou může zaplatit uživatel. Ve vyúčtování respondenta č. 3 je smluvní částka účtována ve výši 89 Kč.

Poskytovatel předložil pravidla stanovená pro vrácení úhrad v dokumentu „*DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU*“.

Za ubytování uživateli vratka nenáleží, příspěvek na péči je vrácen poměrnou částí za každý celý den nepřítomnosti. Za stravu je vrácena celá částka, v případě, že byla strava odhlášena dle pravidel, a to 2 dny předem.

V poskytovatelem předložených dokumentech „*PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA SRPEN 2014 – DLE KLIENTŮ*“, „*PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA LEDEN 2015 – DLE KLIENTŮ*“ a „*PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA DUBEN 2015 – DLE KLIENTŮ*“

	<p>bylo ověřeno, že poskytovatel postupuje dle předložených pravidel: Respondentům a náhradníkům, kteří nejsou příjemci Příspěvků na péči, byly vyúčtovány vratky za stravu. Respondentovi č. 4 byly účtovány vratky za stravu a příspěvek na péči.</p> <p><b>§ 77</b>          Poskytovatel při místním šetření předložil dokument „Ceník fakultativních služeb, platný od 01. 01. 2014“. Tento dokument obsahuje výčet nabízených služeb. Např.: „Poplatek za vedení depozitního účtu 10 Kč/měsíc“. Poskytovatel nabízí tuto službu jako možnost, není stanovena plošně jako povinnost. V praxi klient, který je schopný si spravovat své finance sám, tuto službu nepotřebuje. Pokud je s ohledem na jeho schopnosti a možnosti nutná, jedná se o základní činnost pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a neměla by tedy být zpoplatněna. Dále je v dokumentu uvedeno: „Užívání elektrických spotřebičů“ např. „žehlička 10 Kč/měsíc, chladnička 30 Kč/měsíc“ atd. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že tyto služby nejsou uživatelům účtovány. V předložených dokumentech „POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 4. 2015 DO 30. 4. 2015“ a „POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 30. 1. 2015“ je „poplatek za elektro“ ve výši 20 Kč uživateli č. 1 z účtu odečten.</p> <p><b>4a)</b>          Poskytovatelem předložená vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby zpracovaná v dokumentu „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY Standard kvality sociálních služeb č. 4“, jsou obecná a málo konkrétní. Neobsahují např. postup v případě, že zájemce není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka. Předložený dokument neobsahuje postupy pro případy, kdy zájemce má dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor se zaměstnancem č. 1 Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4, náhradníků č. 1 – 4 a uživatelů č. 1 a č. 2 „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“ respondentů č. 1 – 4, náhradníků 1 – 4 a	

	<p>uživatelů č. 1 a č. 2  <i>„DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADŮ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“</i>  s osobami blízkými respondentů č. 1, č. 3 a č. 4 a náhradníka č. 4</p> <p>Dokumenty:  <i>„Smlouva o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“</i>, bez datace - vzor  <i>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“</i>, účinnost od 1. 1. 2014  <i>„DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“</i>, ze dne 14. 11. 2014  <i>„CENÍK UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ 2015“</i>, bez datace  <i>„PLATNÉ ÚHRADY ZA SRPEN 2014“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„PLATNÉ ÚHRADY ZA LEDEN 2015“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„PLATNÉ ÚHRADY ZA DUBEN 2015“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA SRPEN 2014 – DLE KLIENTŮ“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA LEDEN 2015 – DLE KLIENTŮ“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA DUBEN 2015 – DLE KLIENTŮ“</i>, výtisk ze dne 25. 5. 2015  <i>„Ceník fakultativních služeb, platný od 01. 01. 2014“</i>  <i>„POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 4. 2015 DO 30. 4. 2015“</i>, výtisk ze dne 15. 6. 2015 – zasláno na vyžádání dodatečně  <i>„POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 30. 1. 2015“</i>, výtisk ze dne 15. 6. 2015 - zasláno na vyžádání dodatečně  <i>„Fakultativní služby – 100,- / 1 hodina“</i>  <i>„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 4“</i>, účinnost od 1. 4. 2015</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73, § 77 ZSS	Splněné: § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73, § 77  Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:

	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb:</p> <p>4a)          Poskytovatelem předložená písemná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby jsou obecná a málo konkrétní. Neobsahují např. postup v případě, že zájemce není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka. Dokument neobsahuje postupy pro případy, kdy zájemce má dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ustanoveného podpůrce (§ 45) nebo zástupce (§ 49).</p>	4a) 1 bod
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Doplnit písemná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy v návaznosti na zjištěné nedostatky.</p> <p>V praxi postupovat podle doplněných pravidel.</p>	Lhůta pro splnění opatření:
		<p>5. 10. 2015</p> <p>5. 10. 2015</p>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	Opatření omezující pohyb  - <b>§ 89 odst. 1 ZSS</b>	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	V průběhu inspekčního šetření nebylo zjištěno u poskytovatele používání opatření omezující pohyb osob v souvislosti s využíváním sociální služby. Zaměstnanci č. 1, 2 – 8, 15 a 16 v rozhovorech shodně uvedli, že v praxi nejsou opatření omezující pohyb osob v kontrolované službě používána.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 – 8, 14 a 15  Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující ZSS: § 89 odst. 1.	Splněné: § 89 odst. 1 Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Personální a organizační zajištění služby  - <b>Kritérium 9a), 9b), 9c), 9d), 10a), 10b), 10c), 10d), 10e), 15c) SQSS</b>	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>9a)</b>          Poskytovatel předložil „PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9“, aktuální „Organizační strukturu a Popis personálního zajištění poskytovatele sociálních služeb“ včetně „Personálního obsazení služeb v týdnu 25. – 29. 5. 2015“. Zaměstnanci uvedení v § 115 zákona o sociálních službách mají zpracované pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady. Jsou zastoupeni pro sociální oblast v počtu 9 s celkovým úvazkem 5,1 a pro zdravotní úsek v počtu 5 s celkovým úvazkem 3. Kapacita služby domov pro seniory je v souladu s Registrem poskytovatelů sociálních služeb 57 osob. Poskytovatel doložil „Přehled klientů za květen 2015 dle PnP“. Z předložených dokumentů, prohlídky zařízení, pozorování, rozhovorů s respondenty a rozhovorů s pracovníky v přímé péči vyplynulo, že organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p> <p><b>9b)</b>          Poskytovatel doložil písemně zpracovaný vnitřní „ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnici č. 4“, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti vedoucích zaměstnanců, zaměstnanců „zdravotního úseku“ a „sociálního úseku“, včetně sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Konkrétní postupy jsou uvedeny ve „Vnitřních pravidlech organizace (zaměstnanci) Domov pro seniory Pod Skalkou v Mníšku pod Brdy“. V předloženém „PRACOVNÍM ŘÁDU, Směrnici č. 5“ jsou dále zpracována práva a povinnosti zaměstnanců a vedoucích na všech úrovních, včetně povinnosti „zajišťovat chod svého pracoviště“ v rámci zastupování nepřítomného zaměstnance. Z rozhovoru se zaměstnanci č. 2 – 7, č. 9 – 11, č. 14 a č. 15 vyplynula vzájemná zastupitelnost mezi sociálními pracovníky a pracovníky v přímé péči, uvedli: „Vzájemně se zastupujeme podle svých pozic, v případě vedoucích pan ředitel vždy konkrétně určí kdo a na jakou dobu ho bude zastupovat.“</p>	

**9c)**

Poskytovatel v dokumentu „*PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5*“ zpracoval vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců. Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru na otázku inspektora, jak se dověděl o pracovní příležitosti, uvedl: „*Zavolal jsem náhodou... měla jsem nejdříve zkušební den... pak každý den s jiným pracovníkem...po zkušební době bude hodnotící rozhovor s vedoucím.*“ V průběhu rozhovoru zaměstnanec č. 9 a ekonom, který má na starosti část agendy personálních věcí, předložili osobní složky zaměstnanců včetně pracovních smluv a popisů pracovních činností. Poskytovatel v předloženém dokumentu „*PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9*“ zpracoval písemná pravidla pro přijímání a zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, a pro kterého vykonávají činnost při poskytování sociální služby.

**9d)**

Poskytovatel v předloženém dokumentu „*PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9*“ zpracoval vnitřní pravidla pro působení osob při poskytování sociální služby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Z rozhovoru se zaměstnancem, který má na starosti část agendy personálních věcí, vyplynulo, že v domově již vykonávali činnost „*praktikantů*“ na základě smlouvy mezi školou a poskytovatelem. Dále uvedl, že v současnosti „*je jedna smlouva uzavřena na 14 dní*“ včetně „*podepsaného čestného prohlášení, mlčenlivostí a seznámení s etickým kodexem*“ a předložil „*Dohodu o spolupráci při odborné praxi pro školní rok 2014/2015*“, ze dne 6. 4. 2015 a „*Prohlášení praktikanta – ...*“, ze dne 20. 4. 2015.

**10a)**

Poskytovatel předložil písemně zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace v dokumentech „*PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5*“, „*PROFESIONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, Standard kvality sociálních služeb č. 10*“ a „*METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ*“.



**10b)**

Poskytovatel doložil písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců a podle tohoto programu poskytovatel postupuje. Zaměstnanec č. 9 předložil plány individuálního vzdělávání a zpracované „Vzdělávací karty“ za rok 2014. Vyplynulo, že poskytovatel zabezpečuje další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. V rozhovoru zaměstnanec č. 9 dále uvedl, že v letošním roce 2015 vzdělávání probíhá také v domově, v květnu „individuální plánování pro klíčové pracovníky“ a „v září je plánováno téma demence Alzheimerova typu“. Během místního šetření dne 27. 5. 2015 probíhalo vzdělávání zaměstnanců v Domově.

Zaměstnanci splňují kvalifikační požadavky dle ZSS. Poskytovatel doložil u pracovníků v přímé péči osvědčení o absolvování kvalifikačního kurzu, kromě zaměstnance č. 6, který má v plánu kurz v zákonném termínu 18 měsíců absolvovat.

Domov zaměstnává dvě sociální pracovníce, obě splňují předpoklady pro výkon tohoto povolání vzděláním VOŠ.

V rozhovoru zaměstnanci č. 14 a č. 15 uvedli, že splnili kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách v roce 2008 a v roce 2010.

**10c)**

Poskytovatel předložil v dokumentu „PROFESIONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, Standard kvality sociálních služeb č. 10“ zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě, podle tohoto systému poskytovatel postupuje. Z rozhovoru se zaměstnanci vyplynulo, že předání informací probíhá formou ústní i písemnou. Při předávání služby se důležité informace zaznamenávají v sešitu „Denní hlášení“. 2x denně probíhají schůzky přítomných zaměstnanců, ze kterých se dělají „Denní záznamy z porad (raničky, poledníčky)“. Zaměstnanci dále uvedli porady sociálního úseku 1x za měsíc a současně se zdravotním úsekem 1x za 3 měsíce. Záznamy dělají vedoucí za jednotlivé úseky. Poskytovatel doložil „Zápisy ze schůzky pracovníků sociálního úseku“ a „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku období 2014 a 2015“. Inspekční tým měl k dispozici pořadač „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze od r. 2011“.

**10d)**

Poskytovatel doložil písemně zpracovaný systém finančního oceňování zaměstnanců v předložených dokumentech „PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“ a „PROVÁDĚNÍ KONTROL NAD DODRŽOVÁNÍM REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE Směrnice č. 31“. Podle tohoto systému poskytovatel postupuje. V rozhovoru zaměstnanec č. 9 uvedl, že „odměny navrhuji vedoucí úseků, jsou asi čtvrtletně“. Zaměstnanec č. 10 a č. 11, pracovníci v přímé péči, uvedli: „Odměny rozdělujeme pan ředitel na základě návrhu vedoucích sociálního a zdravotního úseku.“ „Jsem s odměnami velmi spokojena.“ Dále uvedli příklad „mimořádné odměny za mimopracovní účast při protipožárním cvičení v domově večer v osm hodin“. Na otázku morálního ocenění uvedli:

„pan ředitel vyzvedne práci celého střediska nebo jednotlivých zaměstnanců na poradách a setkáních“. Písemně zpracovaný systém morálního oceňování zaměstnanců poskytovatel nepředložil.

**10e)**

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Zaměstnanec č. 10, který v domově pracuje čtvrtým rokem, v rozhovoru uvedl: „individuální supervize a jednu případovou“, které v Domově proběhly. Zaměstnanec č. 1 uvedl v rozhovoru, že v současnosti žádnou smlouvu se supervizorem poskytovatel nemá uzavřenou, „supervize proběhly ve spolupráci s firmou Hartman, která nám dodává hygienické a inkontinentní pomůcky“.

**15c)**

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby, v souladu s předloženým dokumentem „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard č. 15“. Předložil „Vyhodnocení dotazníků 2014“ včetně vyplněných hodnotících dotazníků zaměstnanců. Periodikum „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“ zachycuje spolupráci poskytovatele např. se školou a hodnocení veřejnosti v Mníšku pod Brdy.

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 – 7, č. 9 – 11, č. 14 a č. 15  Rozhovory s respondenty č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty:  „PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „Organizační struktura + popis personálního zajištění poskytovatele sociálních služeb“, platné od 1. 5. 2015  „Personální obsazení služeb v týdnu 25. – 29. 5. 2015“  „Přehled klientů za květen 2015 dle PnP“  „ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci) Domov pro seniory Pod Skalkou v Mníšku pod Brdy“, aktualizace 1. 1. 2011  „PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, datum účinnosti 1. 7. 2014  „Dohoda o spolupráci při odborné praxi pro školní rok 2014/2015“, ze dne 6. 4. 2015  „Prohlášení praktikanta – ...“, ze dne 20. 4. 2015  „PROFESIONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, Standard kvality sociálních služeb č. 10“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ“, aktualizace 9. 1. 2012  „Vzdělávací karta 2014 pracovníka č. 3“, ze dne 9. 1. 2015  „Zápis ze schůze správy konané dne 7. 5. 2014, 29. 9. 2014, 24. 10. 2014“  „Denní hlášení 1. 5. 2015“  „Denní záznamy z porad (raníčky, poledníčky)“  „Zápis ze schůzky pracovníků sociálního úseku 2. 2. 2015“  Pořadač „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze od r. 2011“  „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku období 2014 a 2015“ – 9 záznamů  „PROVÁDĚNÍ KONTROL NAD DODRŽOVÁNÍM REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, datum účinnosti 1. 7. 2014  „Vyhodnocení dotazníků 2014“ + vyplněné hodnotící dotazníky 2014 od 10 zaměstnanců  „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard č. kvality sociálních služeb č. 15“, datum účinnosti</p>	
--------------------------------------	---	--

	<p>1. 4. 2015  „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“, za období únor - květen 2015</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb  Prohlídka zařízení  Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele		Splněné: ----- Nesplněné: -----
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 9a), 9b), 9c), 9d), 10a), 10b), 10c), 10e), 15c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 10d).</p> <p>Písemně zpracovaný systém morálního oceňování zaměstnanců poskytovatel nepředložil.</p>	Bodové hodnocení kritérií:  9a) 3 body 9b) 3 body 9c) 3 body 9d) 3 body 10a) 3 body 10b) 3 body 10c) 3 body 10d) 2 body 10e) 3 body 15c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření: -----

Kontrolní zjištění k	Nouzové a havarijní situace  - <b>Kritérium 14a), 14b), 14c) SQSS</b>	Číslo: 11
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>14a)</b> Poskytovatel během místního šetření předložil dokument „<i>NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Standard kvality sociálních služeb č. 14</i>“. Na definici pojmů „<i>nouzová situace</i>“ a „<i>havarijní situace</i>“ v něm navazují „<i>obecné zásady při řešení nouzových a havarijních situací</i>“, mezi které patří např. jednat v klidu, chránit nejprve život a zdraví, pak majetek atd. V citovaném dokumentu je dále uvedeno pět příkladů konkrétních havarijních situací, ke kterým může v domově pro seniory dojít, a to včetně způsobu jejich řešení. Jsou to: požár, únik vody, výpadek elektrického proudu, havárie plynu, nefunkční výtah. Následný výčet konkrétních příkladů nouzových situací uvedených v dokumentu zahrnuje: Přechodný nedostatek zaměstnanců, úraz zaměstnance, úraz uživatele, možnost že zájemce/ uživatel se v zařízení chová agresivně, možnou agresivitu uživatelů vůči sobě vzájemně, případ krádeže nebo zničení majetku v zařízení, případ, kdy je uživatel pod vlivem návykových látek. Tento soubor příkladů je poskytovatelem dále doplněn o základní pravidla postupu v případě, že dojde k situaci, která není v jeho pravidlech ošetřena, a to včetně následného zapracování výstupu z události do vnitřních pravidel a praxe poskytovatele. Základní postupy pro řešení nouzových a havarijních situací jsou poskytovatelem shrnuty rovněž v dokumentech „<i>METODIKA, JAK POSTUPUJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI</i>“ a „<i>METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZAŘÍZENÍ</i>“.</p> <p>Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.</p> <p><b>14b)</b> Poskytovatel prokazatelně seznamuje zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích. Součástí předloženého dokumentu „<i>NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Standard kvality sociálních</i></p>	

*služeb č. 14*“ je rovněž podpisový arch „*Seznámení se směrnicemi Domova pro seniory Pod Skalkou a standardy kvality sociálních služeb*“, podepsaný zaměstnanci poskytovatele. Možnost seznámit se s obsahem dokumentu mají rovněž uživatelé a veřejnost, neboť je součástí „*Informačního koutku*“ v budově domova pro seniory.

Prohlídkou zařízení bylo potvrzeno, že v jednotlivých patrech se (kromě značení únikových cest pro případ požáru) nacházejí nástěnky obsahující „*Požární předpisy*“ a „*Požární evakuační plány*“. Dveře imobilních uživatelů jsou označeny štítkem „*Evakuační podložka*“, která slouží k urychlení jejich případné evakuace. Respondent č. 3 v rozhovoru potvrdil, že se v zařízení zúčastnil protipožárního cvičení: „*Mám podložku. Šlo to rychle, za pár minut.*“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru potvrdil, že protipožární ochraně je ze strany poskytovatele věnována zvýšená pozornost. Zaměstnanci č. 12 a 13 v rozhovoru popsali postup při řešení mimořádné události v souladu s předloženými pravidly.

Poskytovatel v průběhu místního šetření prokázal, že vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby, kterým sociální službu poskytuje, byli schopni použít postupy pro případné řešení nouzových a havarijních situací.

#### **14c)**

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situacích.

Během místního šetření poskytovatel k oblasti nouzových a havarijních situací předložil pořadače „*EPS Elektrické požární signalizace*“, „*Nouzové osvětlení – kontrola a údržba zařízení*“, „*PO dokumenty*“ a „*Požární knihu*“, které obsahují záznamy a postupy při řešení různých vymezených situacích BOZP a protipožární ochrany. Zároveň předložil pořadač „*Mimořádné události a kolize*“, obsahující záznamy od r. 2011. Za kontrolované období obsahoval 15 zápisů z roku 2014, 6 zápisů z roku 2015.

Jednotlivé záznamy obsahují údaje o průběhu vzniklé situace, kdy přesně a proč k této události došlo, jakým způsobem byla situace řešena, kdo ji řešil a vyhodnocení řešení situace, včetně přijatých opatření pro předcházení vzniku těmto situacím. Evidence není vedena formálně, z předložených zápisů a zápisů z porad je patrné, jak se dál

	zaznamenané události promítly do chodu služby.	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, č. 13, č. 14, č. 15, č. 16 Rozhovor s respondentem č. 3</p> <p>Dokumenty: „<i>NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Standard kvality sociálních služeb č. 14</i>“, účinnost od 1. 11. 2014 „<i>METODIKA, JAK POSTUPUJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI</i>“, aktualizace dne 4. 7. 2011 „<i>METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZARÍZENÍ</i>“, aktualizace dne 4. 7. 2011 Podpisový arch „<i>Seznámení se směrnici Domova pro seniory Pod Skalkou a standardy kvality sociálních služeb</i>“ Pořadač „<i>EPS Elektrické požární signalizace</i>“, předloženo k nahlédnutí Pořadač „<i>Nouzové osvětlení – kontrola a údržba zařízení</i>“, předloženo k nahlédnutí Pořadač „<i>PO dokumenty</i>“, předloženo k nahlédnutí „<i>Požární kniha</i>“, vedena od 1. 2. 1994, předložena k nahlédnutí Pořadač „<i>Mimořádné události a kolize</i>“, obsahující záznamy od r. 2011, za kontrolované období – 15 zápisů za rok 2014, 6 zápisů za rok 2015, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pozorování Obsah „<i>Informačního koutku</i>“ Obsahy nástěnek</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	-----	<p>Splněné: -----</p> <p>Nesplněné: -----</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 14a), 14b), 14c).	<p>Bodové hodnocení kritérií: 14a) 3 body 14b) 3 body 14c) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	-----	Lhůta pro splnění opatření:

<b>PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb</b>
<b>Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 a 77 ZSS</b>
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a 77, § 89 odst. 1
Seznam splněných povinností: § 88 písm. 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:
<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), 1b), 1d), 2a), 2b), 2c), 3c), 4b), 5e), 6a), 6b), 6c), 7b), 7c), 7d), 8a), 8b), 8c), 9a), 9b), 9c), 9d), 10a), 10b), 10c), 10e), 11, 12, 13a), 13b), 14a), 14b), 14c), 15c), 15d)
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 3a), 3b), 4c), 5d), 7a), 10d), 15a), 15b)
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 1c), 4a), 5a), 5b), 5c)
Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

V Praze dne 17. 7. 2015

<i>Bc. Monika Klimešová, DiS.</i>	vedoucí inspekčního týmu	podpis .....
<i>Bc. Jana Kučerová</i>	členka inspekčního týmu	podpis .....
<i>Mgr. Jana Marie Landová</i>	členka inspekčního týmu	podpis .....
<i>Mgr. Ľubica Švecová</i>	členka inspekčního týmu	podpis .....
<i>Mgr. Ivana Klánová</i>	členka inspekčního týmu	podpis .....

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

Bc. Monika Klimešová, DiS., MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2  
Adresa datové schránky: sc9aavg

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 ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV  
Výtisk č. 2 pro Domov pro seniory Pod Skalkou, Skalecké nám. 500, 252 10 Mníšek pod Brdy

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 vedoucí inspekčního týmu, Bc. Monice Klimešové, DiS., a to ve lhůtě do 94 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

Adresa pro zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb:

Bc. Monika Klimešová, DiS., MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Adresa datové schránky: sc9aavg

Současně zástupce kontrolované osoby potvrzuje osobní převzetí výtisku č. 2 protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Jan Daniel, ředitel  
zástupce kontrolované osoby

.....  
podpis

.....  
datum

## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

**Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele**

	<b>Přehledy</b>	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury	Přehled klientů za květen 2015 dle PnP ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
	Přehled klientů květen 2015 – jmenný seznam ze dne 25. 5. 2015		Ano - výtisk
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury	Seznam zaměstnanců ke dni 25. 5. 2015		Ano – výtisk
	Personální obsazení služeb v týdnu 25. – 29. 5. 2015		Ano - výtisk
Organizační struktura	Organizační struktura + popis personálního zajištění poskytovatele sociálních služeb, platné od 1. 5. 2015		Ano – pořízena kopie
	ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4, účinný od 1. 1. 2015		Ano – pořízena kopie
Seznam vnitřních pravidel organizace	-----		
Seznam pracovních postupů	-----		
Domácí řád	DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1, účinný od 1. 1. 2014		Ano – pořízena kopie
Provozní řád	-----		
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	Kopie rozhodnutí o změně registrace ze dne 3. 10. 2013		Ano – pořízena kopie
	Obsah zřizovacích listin a obsah rozhodnutí o registraci		Ano – pořízena kopie
	Požární evakuační plán – grafická část		Ano – pořízena kopie
	Reakce na stížnost na neodbornou práci a přístup k seniorům, bez datace		Ano – pořízena kopie
	Smlouva o běžném účtu v české měně pro kraje, města, obce a jimi zřízené organizace ze dne 11. 6. 2014		Ano – pořízena kopie

	Dohoda o změně smlouvy o běžném účtu ze dne 12. 6. 2014	Ano – pořízena kopie
	Zápis mimořádné události, kolize – Bohuslav Sadlek, ze dne 31. 3. 2015	Ano – pořízena kopie
	Zápis mimořádné události, kolize – Barbora Bartovská, ze dne 12. 2. 2015	Ano – pořízena kopie
	Osvědčení o datu přijetí oznámení o konání sbírky – 2 kopie	Ano – pořízena kopie
	Informace o Sbírci + dnešní program, Informace o domečku	Ano – pořízena kopie
	Kopie plakátu „Sbírka pro Domeček“ 6. 9. 2014 Benefiční koncert a Den otevřených dveří v Domečku	Ano – pořízena kopie
	Plakát Benefiční koncert „Sbírka pro Domeček“ 6. 9. 2014 Program – Zámek Mníšek pod Brdy	Ano – pořízena kopie
	Zápis mimořádné události, kolize – Květa Sosnová, ze dne 28. 3. 2014	Ano – pořízena kopie
	Protokol z provedené kontroly požárně bezpečnostního zařízení – požární uzávěry ze dne 25. 5. 2015	Ano – pořízena kopie
	Svatá Hora – Příbram 21. 1. 2015 – přehled klientů	Ano
	Divadlo 8. 3. 2015 – přehled klientů	Ano
	Denní hlášení 1. 5. 2015	Ano – pořízena kopie
	Výlet parníkem 19. 5. 2015 – přehled uživatelů	Ano
	Parník 19. 5. 2015 – přehled zaměstnanců	Ano
	Co byste měly znát a vědět – bez datace	Ano – pořízena kopie
	Kopie přání pro české hokejisty	Ano

	Výlet do Prahy pro seniory – zhodnocení uživatelky Kratěnové ze dne 24. 5. 2015		Ano – pořízena kopie
Další	<p>Pořadač PO dokumenty – vše vztahující se k požární ochraně (požární evakuační plán, pověření členů požárních hlídek, směrnice pro činnost požárních hlídek, požární evakuační plán, grafická část pro všechna patra, záznamy o požárních cvičeních)</p> <p>Pořadač Mimořádné události a kolize, záznamy od r. 2011, za kontrolované období – 15 zápisů za rok 2014, 6 zápisů za rok 2015</p> <p>Pořadač Vyúčtování 2015</p> <p>Seznam zájemců za duben 2015</p> <p>Knihy darů a dárků za jednotlivé úseky – 5 knih, vedeny od roku 2007</p> <p>Zápisy ze schůzek úseku údržby r. 2015 – 8 záznamů</p>		<p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p>

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

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
<b>§ 88</b>	<b>Povinnosti</b>	<b>NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku</b>		
písm. a)		<p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 4. 7. 2011</p> <p>Periodikum „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“, za období únor - květen 2015</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>

		<p>Informační leták „Domov pro seniory Pod Skalkou Mníšek pod Brdy“, bez datace</p> <p>„Rozhodnutí KÚ SK o změně registrovaných údajů poskytovatele“, ze dne 3. 10. 2013</p> <p>„Výroční zpráva 2014“</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano</p>
písm. b)		<p>„JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, ze dne 1. 4. 2015</p> <p>Příloha č. 1 „ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY POD SKALKOU“</p> <p>Příloha č. 2 „VYJÁDŘENÍ OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ZÁJEMCE O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“</p> <p>„Jednání se zájemcem – body“</p> <p>„Ceník ubytování a stravování 2015“, ze dne 13. 11. 2014</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
písm. c)		<p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014</p> <p>„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 4. 7. 2011</p> <p>„PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, Standard kvality sociálních služeb č. 13“, účinnost od 1. 3. 2015</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
písm. d)		<p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p>

	od 1. 4. 2015		
	„JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI“, bez datace		Ano – pořízena kopie
	„MANUÁL SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA“, bez datace		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 10. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 3. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA, JAK POSTUPOJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZARÍZENÍ“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
	„METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ“, aktualizace 9. 1. 2012 „Vnitřní pravidla organizace (klienti)“, aktualizace 1. 1. 2011		Ano – pořízena kopie
	„Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci)“, ze dne 15. 2. 2011		Ano – pořízena kopie
	„Nařízení ředitele č. 01/2013, ZÁKAZ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ“, ze dne 3. 6. 2013		Ano – pořízena kopie
	„PROVÁDĚNÍ KONTROL NA		

		DODRŽOVÁNÍ REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, účinnost od 1. 7. 2014		Ano – pořízena kopie
		„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014		Ano – pořízena kopie
		„DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“, ze dne 14. 11. 2014		Ano – pořízena kopie
		„ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“, účinnost od 1. 1. 2015		Ano – pořízena kopie
		„PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, účinnost od 1. 7. 2014		Ano – pořízena kopie
písm. e)		„STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7“, účinnost od 1. 4. 2015		Ano – pořízena kopie
písm. f)		Individuální plány		Ano – pořízeny kopie vybraných částí
písm. g)		„JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, účinnost od 1. 4. 2015		Ano – pořízena kopie
		Požadavek „Žádosti archiv“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		Program „Cygnus“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		„Žádost uživatele ...“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		„Vyrozumění žádosti uživatele ... o zamítnutí poskytování sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
písm. i)		„Smlouva o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory“, bez datace – vzor		Ano – pořízena kopie
		„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014		Ano – pořízena kopie
		„DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“, ze dne 14. 11. 2014		Ano – pořízena kopie
		„CENÍK UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ 2015“, bez datace		Ano – pořízena kopie

		„PLATNÉ ÚHRADY ZA SRPEN 2014“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„PLATNÉ ÚHRADY ZA LEDEN 2015“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„PLATNÉ ÚHRADY ZA DUBEN 2015“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA SRPEN 2014 – DLE KLIENTŮ“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA LEDEN 2015 – DLE KLIENTŮ“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„PŘEHLED NEPŘÍTOMNOSTI ZA DUBEN 2015 – DLE KLIENTŮ“, výtisk ze dne 25. 5. 2015		Ano – výtisk
		„Ceník fakultativních služeb, platný od 01. 01. 2014“		Ano – výtisk
		„POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 4. 2015 DO 30. 4. 2015“, výtisk ze dne 15. 6. 2015 – zasláno na vyžádání dodatečně		Ano – pořízena kopie
		„POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 30. 1. 2015“, výtisk ze dne 15. 6. 2015 - zasláno na vyžádání dodatečně		Ano – výtisk
		„Fakultativní služby – 100,- / 1 hodina“		Ano – výtisk
		„SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 4“, účinnost od 1. 4. 2015		Ano – pořízena kopie
písm. j)				
písm. k)				
<b>§ 89</b>	<b>Opatření omezující pohyb osob</b>			
odst. 1				
odst. 2				
odst. 3				



odst. 4				
odst. 5				
odst. 6				
odst. 7				

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

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN-DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování	<p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014</p> <p>Periodikum „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“, za období únor - květen 2015</p> <p>Informační leták „Domov pro seniory Pod Skalkou Mníšek pod Brdy“, bez datace</p> <p>„Rozhodnutí KÚ SK o změně registrovaných údajů poskytovatele“, ze dne 3. 10. 2013</p> <p>„Výroční zpráva 2014“</p> <p>Vnitřní pravidla organizace (klienti), aktualizace 1. 1. 2011</p> <p>„CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, Standard kvality sociálních služeb č. 1“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI“, bez datace</p> <p>„MANUÁL SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA“, bez datace</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</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.)
		„METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 10. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 3. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA, JAK POSTUPOJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA – INFORMACE O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZAŘÍZENÍ“, aktualizace 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ“, aktualizace 9. 1. 2012 „Vnitřní pravidla organizace (klienti)“, aktualizace 1. 1. 2011		Ano – pořízena kopie
		„Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci)“, ze dne 15. 2. 2011		Ano – pořízena kopie
		„Nařízení ředitele č. 01/2013, ZÁKAZ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ“, ze dne 3. 6. 2013		Ano – pořízena kopie
		„PROVÁDĚNÍ KONTROL NA DODRŽOVÁNÍ		Ano –

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		<p>REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, účinnost od 1. 7. 2014</p> <p>„DODATEK K DOMÁCÍMU ŘÁDU“, ze dne 14. 11. 2014</p> <p>„ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“, účinnost od 1. 1. 2015</p> <p>„PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, účinnost od 1. 7. 2014</p> <p>Pořadač „Ošetřovatelské manuály“, obsahující 31 dokumentů – předloženo k nahlédnutí (např. „Hygienická péče u klienta se sníženou soběstačností“, „Péče o vlasy“, „Úprava nehtů“, „Měření krevního tlaku“, „Čištění a desinfekce pomůcek“).</p>		<p>pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p>
2	Ochrana práv	<p>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014</p> <p>„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„METODIKA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ A MECHANISMY NÁPRAVY PŘI JEJÍM ZJIŠTĚNÍ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 4. 7. 2011</p> <p>„METODIKA PŘIJÍMÁNÍ POZORNOSTÍ, SPONZORSKÝCH DARŮ V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY“, aktualizace dne 3. 7. 2011</p> <p>„Knihy darů a dárců za jednotlivé úseky“ – 5 knih, předloženy k nahlédnutí</p> <p>Pořadač „Sponzorské dary“, předloženo k nahlédnutí</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		„Osvědčení o datu přijetí oznámení o konání sbírky“, ze dne 24. 6. 2014  „Rozsudek okresního soudu Praha – západ“, č. j. 0 P 132/86-184, ze dne 19. 1. 2015, bez vyznačené právní moci		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie
3	Jednání se zájemcem	„JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, Standard kvality sociálních služeb č. 3“, ze dne 1. 4. 2015  Příloha č. 1 „ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY POD SKALKOU“  Příloha č. 2 „VYJÁDŘENÍ OŠETŘUJÍCÍHO LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ZÁJEMCE O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“  „Jednání se zájemcem – body“  Program „Cygnus“, předloženo k nahlédnutí  „Žádost uživatele ...“, předloženo k nahlédnutí		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Předloženo k nahlédnutí  Předloženo k nahlédnutí
4	Smlouva o poskytování	„INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB V DS“, aktualizováno 4. 10. 2011  „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 4“, účinnost od 1. 4. 2015		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie
5	Individuální plánování	„INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 5“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „METODIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ		Ano – pořízena kopie  Ano –

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN-DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		<p>SLUŽEB V DS“, aktualizováno 4. 10. 2011</p> <p>„Organizační struktura + popis personálního zajištění poskytovatele sociálních služeb“, platné od 1. 5. 2015</p> <p>Sešit „Porady soc. úsek“</p>		<p>pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
6	Dokumentace poskytování	<p>„OCHRANA PRÁV OSOB, Standard kvality sociálních služeb č. 2“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 6“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„SPISOVÝ A SKARTAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 32“, účinnost od 1. 4. 2015 – výtisk ze dne 15. 6., zasláno dodatečně na vyžádání</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
7	Stížnosti	<p>„STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 7“, účinnost od 1. 4. 2015</p> <p>„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014</p> <p>Leták „Jak postupovat při podávání stížností“, bez datace</p> <p>Pořadač „Stížnosti, pochvaly“, obsahující záznamy 2005 – 2015, předloženo k nahlédnutí</p> <p>„Kniha přání a stížností“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>Pořadač „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního zdravotního úseku“, za období 2014 a 2015, předloženo k nahlédnutí</p> <p>„Vyhodnocení dotazníků na stravu 2014“, bez</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano –</p>

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		datace		pořízena kopie
8	Návaznost na služby a zdroje	„DOMÁCÍ ŘÁD, Směrnice č. 1“, účinnost od 1. 1. 2014  „NÁVAZNOST POSKYTOVÁNÍ SOC. SLUŽBY NA DALŠÍ ZDROJE, Standard kvality sociálních služeb č. 8“, datum účinnosti 1. 4. 2015		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie
9	Personální a organizační zajištění	„PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 9“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „Organizační struktura + popis personálního zajištění poskytovatele sociálních služeb“, platné od 1. 5. 2015  „Personální obsazení služeb v týdnu 25. – 29. 5. 2015“  „Přehled klientů za květen 2015 dle PnP“  „ORGANIZAČNÍ ŘÁD, Směrnice č. 4“, datum účinnosti 1. 4. 2015  „Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci) Domov pro seniory Pod Skalkou v Mníšku pod Brdý“, aktualizace 1. 1. 2011  „PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, datum účinnosti 1. 7. 2014  „Dohoda o spolupráci při odborné praxi pro školní rok 2014/2015“, ze dne 6. 4. 2015  „Prohlášení praktikanta – ...“, ze dne 20. 4. 2015  „PROVÁDĚNÍ KONTROL NAD DODRŽOVÁNÍM REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, datum účinnosti 1. 7. 2014		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	<p>„Vnitřní pravidla organizace (zaměstnanci) Domov pro seniory Pod Skalkou v Mníšku pod Brdy“, aktualizace 1. 1. 2011</p> <p>„PRACOVNÍ ŘÁD, Směrnice č. 5“, datum účinnosti 1. 7. 2014</p> <p>„PROFESIONÁLNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, Standard kvality sociálních služeb č. 10“, datum účinnosti 1. 4. 2015</p> <p>„METODIKA PROFESNÍHO ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ“, aktualizace 9. 1. 2012</p> <p>„Vzdělávací karta 2014 pracovníka č. 3“, ze dne 9. 1. 2015</p> <p>„Zápis ze schůze správy konané dne 7. 5. 2014, 29. 9. 2014, 24. 10. 2014“</p> <p>„Denní hlášení 1. 5. 2015“</p> <p>„Denní záznamy z porad (raničky, poledníčky)“</p> <p>„Zápis ze schůzky pracovníků sociálního úseku 2. 2. 2015“</p> <p>Pořadač „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze od r. 2011“</p> <p>„Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku období 2014 a 2015“ – 9 záznamů</p> <p>„PROVÁDĚNÍ KONTROL NAD DODRŽOVÁNÍM REŽIMU DOČASNĚ PRÁCE NESCHOPNÉHO ZAMĚSTNANCE, Směrnice č. 31“, datum účinnosti</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		1. 7. 2014		kopie
11	Místní a časová dostupnost	„MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 11“, účinnost od 1. 3. 2015		Ano – pořízena kopie
12	Informovanost o službě	„INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, Standard kvality sociálních služeb č. 12“, účinnost od 1. 3. 2015		Ano – pořízena kopie
13	Prostředí a podmínky	„PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, Standard kvality sociálních služeb č. 13“, účinnost od 1. 3. 2015		Ano – pořízena kopie
14	Nouzové a havarijní situace	„NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Standard kvality sociálních služeb č. 14“, účinnost od 1. 11. 2014		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA, JAK POSTUPOJEME V DS, SKALECKÉ NÁM. 500 MNÍŠEK POD BRDY, PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI, KOLIZI“, aktualizace dne 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		„METODIKA POSTUPU ŘEŠENÍ POŽÁRU V NAŠEM ZARÍZENÍ“, aktualizace dne 4. 7. 2011		Ano – pořízena kopie
		Podpisový arch „Seznámení se směrnicemi Domova pro seniory Pod Skalkou a standardy kvality sociálních služeb“		Předloženo k nahlédnutí
		Pořadač „EPS Elektrické požární signalizace“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		Pořadač „Nouzové osvětlení – kontrola a údržba zařízení“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		Pořadač „PO dokumenty“, předloženo k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		„Požární kniha“, vedena od 1. 2. 1994, předložena k nahlédnutí		Předloženo k nahlédnutí
		Pořadač „Mimořádné události a kolize“, obsahující		Předloženo



Standardy kvality sociálních služeb				
STAN- DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
		záznamy od r. 2011, za kontrolované období – 15 zápisů za rok 2014, 6 zápisů za rok 2015, předloženo k nahlédnutí		k nahlédnu tí
15	Zvyšování kvality služby	„ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, Standard kvality sociálních služeb č. 15“, účinný od 1. 4. 2015  „Vyhodnocení dotazníků na stravu 2014“, bez datace  Pořadač „Stížnosti, pochvaly“, obsahující záznamy 2005 – 2015, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek správy a výroční schůze“, vedeno od r. 2011, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek úseku údržby“, za rok 2015 - 8 záznamů, předloženo k nahlédnutí  Pořadač „Zápisy ze schůzek pracovníků sociálního a zdravotního úseku“, za období 2014 a 2015 – 9 záznamů, předloženo k nahlédnutí  „Výroční zpráva 2014“  „HODNOTÍCÍ DOTAZNÍK – 2014“  „Výroční zpráva 2013“  „Kniha přání a stížností“, předloženo k nahlédnutí  „Zpravodaj městečka Pod Skalkou“, za období únor - květen 2015		Ano – pořízena kopie  Ano – pořízena kopie  Předloženo k nahlédnutí  Předloženo k nahlédnutí  Předloženo k nahlédnutí  Předloženo k nahlédnutí  Ano  Ano – pořízena kopie  Ano  Předloženo k nahlédnu tí  Ano

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

<b>Respondent/klient</b>	<b>Předaná osobní dokumentace</b>
<b>R1</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb
<b>R2</b>	Dokumentace individuálního plánování – Souhlas s oslovením, Prohlášení zdravotní sestry, Souhlas klienta s klíčovým pracovníkem, formulář Individuální plán (čistý), formulář Zhodnocení individuálního plánu (čistý), formulář Informace a vzkazy pro klíčového pracovníka (čistý) Složka Smlouvy – Smlouva vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Dodatek č. 2, Dodatek č. 3 Jednání se zájemcem – body Doklad příjmů
<b>R3</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Dodatek č. 2, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb
<b>R4</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb
<b>N1</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1
<b>N2</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1
<b>N3</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Smlouva o poskytování soc. služby, Dodatek č. 1, Dodatek č. 2, Dodatek č. 3, Dodatek č. 4
<b>N4</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1, Dodatek č. 2, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů poskytování sociálních služeb
<b>U1</b>	Kopie dokumentace - Oznámení ČSSZ, Oznámení ČSSZ, Žádost o poskytnutí sociální služby, Jednání se zájemcem – body, Protokol ze dne..., Protokol ze dne ..., Oznámení o poskytovateli pomoci, Žádost o příspěvek na péči, Rozhodnutí Úřadu práce o přiznání příspěvku na péči, Souhlas s klíčovým pracovníkem, Individuální plán, Zhodnocení individuálního plánu
<b>U2</b>	Smlouva o poskytování soc. služby vč. přílohy č. 1, Dodatek č. 1 ze, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů na poskytování sociálních služeb, Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů na poskytování sociálních služeb
<b>U4</b>	Rozsudek okresního soudu Praha – západ ve věci svéprávnosti