



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/1038, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

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

*Bc. Jana Kučerová* - členka inspekčního týmu,

*Mgr. Ľubica Švecová* - členka inspekčního týmu

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

(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

**u kontrolované osoby: Domov seniorů Dobříš**, příspěvková organizace,  
Za Poštou 1660, 263 01 Dobříš, IČ: 42727201

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

**Místo provedení inspekce:** Domov seniorů Dobříš, Za Poštou 1660, 263 01 Dobříš, ve službě domovy pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 42727201

**Kontrolované období:** 1. 1. 2014 - 10. 12. 2015

**Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:**

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

- výše úhrady stanovené v § 73 až 77. (plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) ZSS).
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 8. 12. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/1038 zástupkyni ředitelky p. Haně Kopsové a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně zaslaných zápisů z porad konaných se zaměstnanci a vedením dne 8.1 2016.

### Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

|                             |   |          |
|-----------------------------|---|----------|
| <b>Kontrolní zjištění k</b> | Dostupnost a srozumitelnost informací o službě<br><br>- <b>§ 88 písm. a) ZSS</b><br>- <b>Kritérium 1a), 15a) SQSS</b>   | Číslo: 1 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. a)</b></p> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 2 a 3 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačním letáku „<i>Informace pro žadatele</i>“ a na své webové stránce <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a>.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 3 jsou pravidelně v zařízení pořádány Dny otevřených dveří.</p> <p>Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, není zpracován v alternativní formě, zaměstnanec č. 2 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 druhu, místě, okruhu osob, jimž je služba poskytována, o kapacitě zařízení a o způsobu poskytování služby. Obsahuje odkaz na webové stránky <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a>, jeho součástí jsou: adresa zařízení, telefonní spojení na jednotlivé zaměstnance, a to včetně jejich jmen a pracovních pozic, e-mailová adresa.</p> <p>Webová stránka <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a> umožňuje uživateli volbu zvětšení písma. Je strukturována do jednotlivých odkazů: „<i>Žadatel, O nás, Veřejnost</i>“ a pod odkazy. Obsahuje informaci o zřizovateli, Výroční zprávu za rok 2014 i stručná oznámení o aktuálním dění v zařízení.</p> <p>Součástí webové stránky není znění tzv. Veřejného závazku, dle sdělení zaměstnance č. 3 jej nemá poskytovatel formulován přímo, ale poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby prezentuje</p> |          |

převážně v podobném znění.

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 „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“, obsahuje základní údaje o kontrolované sociální službě. Je v něm definováno poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a vymezeny okruhy osob, kterým je a kterým není sociální služba určena.

Dále v něm poskytovatel konstatuje, že „*DOMOV MÁ PÍSEMŇE ZPRACOVÁNY PRACOVNÍ POSTUPY ZARUČUJÍCÍ ŘÁDNÝ PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY A PODLE NICH JE POSTUPOVÁNO. Pracovní postupy podrobněji upravují postup zaměstnanců při řešení typických provozních situací tak, aby zaručovaly řádný průběh poskytování sociální služby.*“ Pracovní postupy pro realizaci základních činností při poskytování sociální služby dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb., nebyly v průběhu místního šetření poskytovatelem předloženy. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 1c).

Dokument v závěru obsahuje ustanovení o tom, že klient může uplatňovat svou vůli a o tom, že poskytovatel vytváří a uplatňuje pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru prezentaci poslání, cílů, zásad a základních informací o Domově uvedl: „*Mám zpracovanou prezentaci domova v PPT verzi – fotografie, povídání, hudba, pokud ji pouštím lidem, doprovázím ji slovem.*“ Z rozhovoru dále vyplynulo, že se poskytovatel snaží zajistit uživatelům komfort, příjemné prostředí, příležitostně kulturní program a přihlíží také k jejich spirituálním potřebám, což je v souladu s jeho posláním, obsaženým v dokumentu „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle*

*a způsoby poskytování sociálních služeb“ a zveřejněným na webové stránce:*

*„Posláním Domova je zajistit nepřetržitou potřebnou péči pro seniory, kteří ji potřebují a nezvládají již žít v domácím prostředí ani za pomoci jiné osoby. Svou činností se snažíme pro naše klienty zajistit možnost důstojného způsobu života ve stáří. Také naše klienty podporujeme v soběstačnosti a usilujeme o to, aby si naši klienti co nejdéle udrželi dosavadní společenské kontakty.*

*Podporujeme klienty ve využívání místních institucí, udržování přirozené vztahové sítě – žít běžným způsobem života. Zachováváme u našich klientů optimální míru samostatnosti, nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání, rozhodování, přispíváme tak k prožití plnohodnotného života. Usilujeme o to, aby zůstali součástí přirozeného místního společenství. Naší snahou je, aby v našem Domově klienti žili bohatým kulturním životem. Respektujeme svobodnou vůli klientů ve výběru aktivit, snažíme se respektovat jejich rozhodnutí, aby měli co nejvíce zachován pocit přirozeného života v příjemném a bezpečném domácím prostředí.“*

*Cíle Domova seniorů Dobříš, obsažené na webové stránce poskytovatele ve znění: „Poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost klientů a jsou založeny na principech Etického Kodexu. Rozvíjet kvalitu služeb, ubytování, stravování a prostředí klientů. Podporovat pocit bezpečí klientů z hlediska sociální a zdravotní péče. Snižovat následky nepříznivé situace klientů, pro kterou nás vyhledali. Napomáhat adaptaci klientů na nové prostředí, napomáhat jejich aktivizaci a případné seberealizaci. Respektovat svobodu jako nejvyšší hodnotu člověka. Spolupracovat s klienty, jejich rodinami a blízkými osobami“, jsou shodně definovány v dokumentu „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, ve kterém jsou doplněny ještě o tzv. dílčí cíle.*

*K oblasti kvality a hodnocení cílů poskytované sociální služby, zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: „Soulad poslání a cílů přehodnocujeme průběžně. Přehodnocování krátkodobých cílů probíhá zejména na poradách vedení. U souladu cílů služba – klient – klíčoví pracovníci mluví s klienty. Pokud jde o sdílení informací o zjištěném, informace proudí mezi pracovníky stále, třeba když někdo potřebuje přebalit*

atd.“

Zhodnocení cílů krátkodobých za rok 2014 a stanovení krátkodobých cílů pro rok 2015 a dlouhodobých cílů do konce roku 2017, je součástí dokumentu „PŘÍLOHA č. 2 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Plánovaný rozvoj Domova seniorů Dobříš“

Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci Kritérium 15a).

Zásady poskytování služby, definované poskytovatelem v dokumentu „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, a zveřejněné na webové stránce poskytovatele [www.dsdobris.cz](http://www.dsdobris.cz) se odrážejí také v dalších dokumentech sociální služby, jako jsou např. „Etický kodex zaměstnanců“ a „Domácí řád Domova seniorů Dobříš“, jsou formulovány v souladu s § 2 ZSS: „Zaměstnanci domova dodržují individuální přístup ke klientům, zachovávají rovnoprávný vztah s klienty, respektují soukromí klientů, podporují aktivní přístup, vedoucí k udržení soběstačnosti klientů, dbají na rozvíjení a zachování důvěry ve vztahu s klientem.

... Zaměstnanci domova nesdělují a neposkytují neoprávněným osobám osobní a citlivé informace o klientech, dodržují etický kodex.“

Pozorováním, rozhovory s respondenty a se zaměstnanci, bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje, a to zejména v oblasti důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, či podpory k aktivnímu přístupu, který má vést klienty k udržení jejich soběstačnosti. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci např. u kritéria 1b), 1d), 1c), 2b), 4c), 5a), 5b), 5c), 8a).

Absence pracovních postupů pro realizaci základních činností při poskytování sociální služby nepřispívá k zajištění poskytování jednotlivých činností klientům ve stejném rozsahu, chybí tak rovněž podklad pro ověření správnosti prováděných činností.

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

Např. zaměstnanci č. 2, 9 a 10 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: „*Respekt k přání klienta a podporu uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám.*“ Zároveň však zaměstnanci poskytovatele užívají terminologii – „*krmení, přebalování, lidičky, ležáci*“, což je v rozporu se stanovenými zásadami kontrolované služby.

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 určena.

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.dsdobris.cz](http://www.dsdobris.cz).

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

Dokument „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“ k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí: „*Dle ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále v textu jen zákon) ust. § 49 se v Domově seniorů Dobříš, p.o. poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Cílová skupina: senioři Věková struktura: mladší senioři (65 – 80 let) a starší senioři (nad 80 let). Jedná se o seniory, kteří potřebují dopomoc v běžných denních činnostech, jejichž nepříznivá sociální situace, diagnóza a stav jim neumožňují prožívat zbytek života doma či v jiném typu zařízení, včetně imobilních klientů.*“ Na toto vymezení ustanovení navazuje výčet okruhu osob, kterým služba určena není. Ve svém souhrnu je v souladu se ZSS.

Webová stránka poskytovatele [www.dsdobris.cz](http://www.dsdobris.cz) negativní vymezení okruhu osob doplňuje:

„*Další důvody pro odmítnutí zájemce o službu:… jazyková bariera (zájemce o službu nerozumí češtině a personál nezná cizí jazyk, kterým zájemce hovoří, v tomto případě nemůže zajistit kvalitní poskytování kvalitních služeb)*“. Toto ustanovení nemá oporu v zákoně a zároveň není obsahem vymezení cílové

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
|                               | <p>skupiny klientů v registru poskytovatelů sociálních služeb.</p> <p><b>15a)</b><br/>         Poskytovatelem předložený dokument „<i>METODIKA KNAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 15, Zvyšování kvality sociální služby</i>“ stanovuje obecná 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 „<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 15, Zvyšování kvality sociální služby</i>“ plně patrné.</p> <p>V praxi poskytovatel s výstupy pracuje, k nahlédnutí byl předložen plán kontrolní činnosti za roky 2014 a 2015 i zápisy z uskutečněných kontrol jednotlivých úseků.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány a využívá jednou ročně dotazníky spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby: „<i>Hodnocení služby v Domově seniorů Dobříš, KLIENTI</i>“.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 2 se na přání a spokojenost uživatelů zaměstnanci dotazují průběžně. Uživatelé mají možnost řešit svá přání či nespokojenost také přímo s vedením a pracovníky sociální služby na společných setkáních, což poskytovatel doložil formou „<i>Zápisů z besed klientů a vedení Domova seniorů Dobříš</i>“.</p> <p>V zápisech z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele převažují řešení provozně – technických otázek, sdělení informací atd.</p> <p>Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby. Periodické přehodnocení jejich souladu s osobními cíli klientů je obsaženo v „<i>Hodnocení služby v Domově seniorů Dobříš, KLIENTI</i>“.</p> |  |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1-12<br>Rozhovory s respondenty č. 1 - 4<br>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4  |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>Dokumenty:</p> <p>„METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, platnost 1. 3. 2014</p> <p>„PŘÍLOHA č. 2 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Plánovaný rozvoj Domova seniorů Dobříš“, platnost 1. 1. 2015</p> <p>„Etický kodex zaměstnanců“, bez datace</p> <p>„Domácí řád Domova seniorů Dobříš“, účinnost 1. 2. 2011</p> <p>„METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 15, Zvyšování kvality sociální služby“, platnost 1. 1. 2014</p> <p>„Hodnocení služby v Domově seniorů Dobříš, KLIENTI“, výsledky dotazníkového šetření, sběr dat 1. 12. 2014 – 30. 1. 2015</p> <p>„Kontrolní činnost – Plán kontrolní činnosti na rok 2014; 2015“, předloženo k nehlédnutí</p> <p>„ZÁPISY Z PORAD VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ A ZÁPISY Z PRACOVNÍCH PORAD za období 10. 1. 2014 – 20. 10. 2015“, předloženo k nehlédnutí</p> <p>Osm „Zápisů z besed klientů a vedení Domova seniorů Dobříš“, za období 10. 2. 2014 – 23. 12. 2015</p> <p>Pozorování</p> <p>Obsah webové stránky <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a></p> <p>„Domov seniorů Dobříš, VÝROČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2014“, bez datace</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb</p> |   |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. a).   | Splněné:<br>§ 88 písm. a).<br>Nesplněné:<br>---                     |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | <p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 15a).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1a)</p> <p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech, např. v oblasti důsledného dodržování pravidel pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením, či podpory k aktivnímu přístupu, který má vést klienty k udržení jejich soběstačnosti.</p>  | <p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 2 body<br/>15a) 3 body</p> |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               |  | Lhůta pro splnění opatření:   |



|                             |   |          |
|-----------------------------|---|----------|
| <b>Kontrolní zjištění k</b> | Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>§ 88 písm. b) ZSS</b></li> <li>- <b>Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS</b></li> </ul>   | Číslo: 2 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. b)</b></p> <p>Informace o službě jsou v písemné podobě dostupné prostřednictvím webových stránek poskytovatele a registru poskytovatelů sociálních služeb a informačního letáku domova.</p> <p>Z veřejně dostupných zdrojů, předložených informačních materiálů a z rozhovoru s respondentem č. 1 bylo potvrzeno, že poskytovatel informuje o nabídce služby, úhradách a povinnostech, které vyplývají ze smlouvy pro obě její smluvní strany a to způsobem a v rozsahu přiměřenému k potřebám okruhu osob, kterým je sociální služba určena.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 popsal průběh a obsah informování zájemce o službu. Uvedl, že pokud je zájemce z přiměřené vzdálenosti, je realizováno sociální šetření v místě pobytu zájemce. Zájemci je nabídnuta návštěva domova, aby se podíval, kde je sociální služba domov pro seniory poskytována. Dále uvedl, že zájemce dostává na prostudování vzor smlouvy a domácí řád. Potvrzeno z rozhovoru s klientem č. 1.</p> <p>K zajištění srozumitelnosti pro osoby se specifickými potřebami v komunikaci zaměstnanec č. 2 uvedl, že při jednání vítají účast rodinných příslušníků zájemce. Doplnil, že při jednání přizpůsobuje tempo a hlasitost řeči potřebám zájemce, že může text hlasitě přečíst, případně vytisknout větším písmem.</p> <p><b>3a)</b></p> <p>Poskytovatel inspekčnímu týmu předložil dokument „<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 3, Jednání se zájemcem o službu v Domově seniorů Dobříš</i>“.</p> <p>Dokument popisuje postupy při jednání se zájemcem od prvního kontaktu a telefonického, prostřednictvím e-mailu nebo osobního, přes další fáze jednání sociální šetření, návštěva zájemce v domově. Dále dokument popisuje způsob jednání se zájemci s různými formami omezení, např. nedoslýchavý zájemce, obtížně komunikující zájemce, ...</p> <p>Dále dokument stanovuje výčet rozsah informací, které je potřeba v průběhu jednání zájemci sdělit.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 uvedl, že při kontaktu po telefonu</p> |          |

odkazuje na informace uvedené na webu organizace a především na osobní jednání se sociální pracovnící v domově. Zájemcům je navrhována návštěva zařízení, obvykle doporučena společně s rodinnými příslušníky, kteří mohou v případě nutnosti samotného zájemce někdy zastoupit. Následně zaměstnanec č. 2 popsal, že předběžně zjistí, zda zájemce spadá do cílové skupiny, poskytne informace o nabídce služeb domova pro seniory, úhradách a pravidlech poskytování sociální služby – domácím řádu. Dále zájemci předá formuláře „*Žádost o poskytování sociální služby v domově pro seniory s celoročním pobytem, včetně přílohy č. 1 Sociální dotazník*“ a formuláře „*Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele*“. Na základě podané žádosti může být realizováno sociální šetření v místě pobytu žadatele. Praxe popsaná zaměstnancem č. 2 je v souladu s předloženými pravidly s jednou výjimkou: ve standardu č. 3 je v části 9 uvedeno, že z jednání je sepsán na formuláři „*Záznam ze sociálního šetření*“, což podle standardu č. 3 je příloha č. 5. Žádný takový formulář nebyl v průběhu inspekčního šetření inspekčnímu týmu předložen ani žádný takový záznam nebyl součástí předložené osobní dokumentace klientů č. 1 – 4. Klient č. 1 uvedl, že v průběhu jednání o poskytování sociální služby dostal písemné materiály – vzor smlouvy, „*Domácí řád*“, přehled úhrad, aby se předem s těmito dokumenty seznámil, také uvedl, že se u něho sociální pracovníce byla podívat doma.

### **3b)**

Kontrolou osobních spisů klientů č. 1 - 4 domova pro seniory Dobříš nebylo z žádných ve spise dostupných dokumentů zjištěna žádná informace o projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů se zájemcem o poskytování sociální služby, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Kontrolou formuláře „*Žádosti o poskytování sociální služby*“, její přílohy a kontrolou vyplněných žádostí o poskytování sociální služby, které jsou součástí předložené osobní dokumentace klientů č. 1 – 4 bylo zjištěno, že v žádné části této žádosti ani její přílohy nejsou uvedeny záznamy o projednávání očekávání, požadavků a osobních cílů klienta před začátkem využívání služby. V příloze žádosti o poskytování sociálních služeb v domově seniorů, kde je v části 6. Dotaz: „*Co očekává žadatel od umístění v domově*

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
|                               | <p><i>seniorů</i>“, většinou není tato část vyplněna, např. žádost klienta č. 1. Z jiných poskytovatelem předložených dokumentů nebylo takovéto projednávání zjištěno, ani nebylo zjištěno, že by v případě vyplnění této části žádosti bylo následně systematicky pracováno a že by byla následně využita při individuálním plánování. Poskytovatelem předložená písemná pravidla nestanovují povinnosti zaměstnance pověřeného kompetencí jednat se zájemcem o sociální službu tuto oblast se zájemcem projednávat.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 při rozhovoru s inspekčním týmem povinnost projednávat požadavky, očekávání a osobní cílů se zájemci o poskytování sociální služby projednávat neuvedl.</p> <p><b>4b)</b></p> <p>Zaměstnanec č. 2 v diskuzi s inspekčním týmem popsal způsob, jak je novým klientům vysvětlován obsah a účel smlouvy. Zaměstnanec uvedl, že formulář smlouvy je novému klientu předán již při jednání o poskytování sociální služby k pročtení domů. Následně při příchodu klienta do domova může být smlouva podle případných požadavků klienta doplněna a před podpisem smlouvy je podle sdělení zaměstnance č. 2 znovu pročtena a jednotlivá ustanovení smlouvy jsou podle požadavků klienta vysvětleny a jsou zodpovězeny otázky a vysvětleny oblasti, které jsou klientu nejasné. Dále zaměstnanec č. 2 uvedl, že při podpisu smlouvy je většinou přítomna další osoba z rodiny, kterou si klient zvolil, tato osoba, jak bylo ověřeno z předložených smluv, podepisuje rovněž smlouvu a svým podpisem stvrzuje přítomnost u podpisu smlouvy s klientem.</p> <p>Vzhledem k okruhu osob, pro který je sociální služba určena, lze předpokládat, že tento způsob vysvětlení obsahu smlouvy je pro klienty ve většině ustanovení srozumitelný s jednou výjimkou:</p> <p>Prostudováním obsahu smlouvy bylo zjištěno, že srozumitelnost smlouvy omezuje stanovení výše úhrady, kdy ve smlouvě se klient zavazuje platit denní úhradu v plné výši, jak je uvedeno v článku IX. Smlouvy „Výše úhrady a způsob jejího placení“. Podrobnější popis v tabulce č. 8 v části § 91 odst. 2.</p> |  |
| Podklady kontrolního zjištění | „ <i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 3, Jednání se zájemcem o službu v Domově seniorů Dobříš</i> “, Platnost od: 1. 1. 2014<br><i>Domácí řád</i> “   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Webové stránky poskytovatele:<br/> <a href="http://www.dsdobris.cz/">http://www.dsdobris.cz/</a><br/> Registr poskytovatelů sociálních služeb:<br/> <a href="http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_poskytovatele">http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_poskytovatele</a></p> <p>Rozhovory se zaměstnancem č. 2<br/> Rozhovory s respondenty č. 1 - 4<br/> Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4</p>   |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. b)  | Splněné:<br>§ 88 písm. b)<br>Nesplněné:<br>---                                     |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb:<br/> Poskytovatel nepostupuje zcela v souladu s předloženými pravidly (viz popis zjištěného stavu věci).</p> <p>Poskytovatel neprokázal, že se zájemcem o sociální službu projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p> <p>Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby nepostupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy především v oblasti smluvně stanovené výše úhrady.</p> | <p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 2 body<br/> 3b) 0 bodů<br/> 4b) 1 bod</p> |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               | <p>Projednávat s každým zájemcem o sociální službu požadavky, očekávání a osobní cíle, které by bylo vzhledem k možnostem a schopnostem možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</p> <p>Se stávajícími i novými klienty smluvně jednoznačně dohodnout a ve smlouvě uvést individuální výši úhrady, tak aby byla zjištěna srozumitelnost v oblasti úhrad pro klienty domova.</p>  | <p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>29. 2. 2016</p>           |

|                             |   |          |
|-----------------------------|---|----------|
| Kontrolní zjištění k        | <p>Ochrana práv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a) SQSS</li> </ul>  | Číslo: 3 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. c)</b><br/>         Poskytovatel v některých oblastech ochrany práv důsledně neuplatňuje pravidla, která sám vytvořil. Některá pravidla jsou uplatňována plošně, bez vazby na individuální plán klienta.</p> <p>Dále poskytovatelem nejsou jasně stanovena pravidla pro účtování úhrad za fakultativní služby. Ve svém dokumentu „<i>Sazebník fakultativních služeb v domova pro seniory Dobříš</i>“ poskytovatel přímo vymezuje možnost účtování platby za základní činnosti, a to s ohledem na skutečnost, zda je klient příjemcem PnP či nikoliv, případně v návaznosti na uvážení jednotlivých zaměstnanců, zda klient úkon potřebuje zajistit zaměstnanci nebo je schopen si jej zajistit sám. Zaměstnanci tak nemají ukazatele pro jednotný postup, což zakládá možnost nerovného přístupu k jednotlivým klientům.<br/>         Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 73 a § 77 ZSS.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli, že v kontrolovaném období poskytovatelem nebyla použita žádná opatření omezující pohyb: „<i>Postranice jako prostředek omezující pohyb nepoužíváme, pokud jsou užívány postranice, tak jako podpora bezpečnosti uživatelů. Nepoužíváme a neevdujeme žádný prostředek omezení pohybu osob.</i>“ Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru doplnil, že „<i>...postranice jsou ošetřeny ve standardu č. 2 a č. 14. Vzhledem k tomu, že nepoužíváme restrikce, nebylo nakonec potřeba pro tuto oblast zpracovávat samostatnou směrnici.</i>“<br/>         Současně zaměstnanci č. 3, 4 a 12 v rozhovorech potvrdili, že pracovní postup pro použití postranic není poskytovatelem zpracován: „<i>Nemáme pravidla na zvedání postranice. Klasicky zvednutá postranice = celá.</i>“<br/>         Oproti tomu dokument „<i>PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Vnitřní pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů Domova při řešení své nepříznivé sociální situace</i>“ mezi jednu ze situací, kdy je „<i>do jisté míry omezeno uplatnění vlastní vůle klienta</i>“ řadí „<i>oblast zákonného uplatňování opatření omezujících</i></p> |          |

*pohyb.“*

Rozhovory s pracovníky přímé péče, z vnitřních pravidel kontrolované sociální služby a z předložených seznamů klientů, kterým je postranice u lůžka zvedána, bylo zjištěno, že používání postranic (byť pro zvýšení pocitu bezpečí uživatele na lůžku) není v zařízení systematicky ošetřeno. Není jasně stanoveno, kdy konkrétně a za jakých okolností jsou postranice užívány.

Poučení pracovníků ze dne 25. 1. 2010 „*Postranice u lůžek klientů*“ obsahuje obecné informace a v závěru upozornění, že pokud nejsou postranice používány s písemným souhlasem klienta nebo jeho zástupce a tento souhlas není schválen a podepsán lékařem...

*„je používání postranic protiprávní a hrozí za něj postih“.* Na vyžádání inspekčního týmu byl předložen nejprve seznam pěti osob, obsahující informaci: *„S použitím postranic souhlasí tito klienti:“* ...jednotlivá jména, u kterých je v závorce (*„3/15, 3/15, 8/15, 9/15, 10/15“*) a dále u všech: *„ve dne i v noci, kdykoliv v případě nutnosti, zvonek, časté kontroly“*). Dále byl předložen tiskopis *„Žádám o možnost vytažení zábran u lůžka“*, s odůvodněním *„riziko pádu“*, bez dalšího upřesnění kontextu, s dovětkem: *„Bude splněno za těchto podmínek: Při pobytu na lůžku, zvonek mít u ruky.“* Formulář obsahuje dataci, podpis klienta, razítko a podpis lékaře.

Dodatečně před ukončením místního šetření inspekční tým obdržel nedatovaný list formátu A4, s rukou psaným záznamem: *„Používání postranic 1. patro – postranice používány pouze v noci klient má v dosahu signalizační zařízení“* – a jména 2 osob.

Poskytovatelem nebyly předloženy ucelené záznamy o tom, komu byly kdy postranice u lůžka zvednuty a z jakého důvodu.

Výše popsaný stav věci zakládá možnost porušení práva na svobodu pohybu osob.

Přestože při místním šetření byly identifikovány situace, zakládající možnost porušení práv osob, z rozhovoru s pracovníky přímé péče a z rozhovoru s dalšími zaměstnanci služby bylo zjištěno, že poskytovatel v zásadě vytváří podmínky, které umožní osobám, kterým je poskytována sociální služba naplňovat jejich lidská a občanská práva a zabránit střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérií 1b), 1d), 2a), 2b).

**1b)**

Dokument „PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Vnitřní pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů Domova při řešení své nepříznivé sociální situace“ je rozdělen do dvou částí „Situace, které však do jisté míry omezují uplatnění vůle klientů“ - obsahující šest obecných konstatování a „Oblasti situací, ve kterých klienti uplatňují svou vůli“ – obsahující 25 možností, kdy klient není ve své volbě v pobytové službě omezen, bez přímé vazby na řešení jeho nepříznivé sociální situace (např. volba oblečení, možnost trvalého pobytu v zařízení, přijímání návštěv v denní dobu, využívání služeb kadeřnice, atp.) a bez provázání s dalšími vnitřními pravidly – např. změna klíčového pracovníka je v dokumentu „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5“ je podmíněna „stížností klienta nebo závažnými důvody“.

Zásady, směřující k uplatnění vlastní vůle klienta při řešení jeho nepříznivé sociální situace, nejsou přímo obsaženy v žádném z předložených dokumentů.

Rozhovory s respondenty, předložené individuální plány respondentů a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily, že poskytovatel vždy vytváří podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů při řešení jejich nepříznivé sociální situace, zejména s ohledem na zjištěné nedostatky v oblasti individuálního plánování, stanovování úhrad (podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritéria 5b), 5c) a § 73 a 77 ZSS) a možnost využití doprovodu zaměstnanců poskytovatele mimo objekt sociální služby, kdy je dle sdělení zaměstnanců č. 4 - 11 doprovod klienta zajišťován převážně rodinnými příslušníky: „Doprovázíme uživatele tady na středisko, pokud je to dál, zařizuje si to rodina – třeba do Příbrami.“...“Pokud je to něco většího, doprovází klienty rodina.“

**1d)**

Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, jsou poskytovatelem částečně ošetřena v dokumentu „Etický kodex zaměstnanců“, který upravuje obecné etické zásady, pravidla etického chování pracovníků ve vztazích na pracovišti a okrajově i mimo ně a dále v dokumentech „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob“ a „Směrnice č. 30, Zásady chování a jednání zaměstnanců“.

Zaměstnanci č. 2, 9 a 10 v rozhovoru uvedli,

že před vstupem do místnosti uživatelů klepou na dveře, pokud jsou zavřené, což bylo ověřeno i během prohlídky zařízení. K oblasti vzájemného oslovování, respondenti č. 1 a 2 sdělili: „Oslovují mě „paní XY“. Vykají mi.“

Místním šetřením bylo zjištěno, že v souvislosti s poskytováním sociální služby zaměstnanci poskytovatele č. 4, 5, 6 užívají terminologii – „krmení, přebalování, lidičky“. Použití těchto termínů u dospělých osob není vhodné, je nedůstojné. Zaměstnanec č. 14 v rozhovoru sdělil, že „...účet v recepci mají většinou ležáci“, zaměstnanci č. 7 a 8 uvedli: „Postranici mají senilní a neklidní.“ Jedná se o označení, která mohou přispívat k negativnímu hodnocení uživatelů.

Jednotlivé dveře pokojů klientů jsou označeny nalepenými rozměrnými vyobrazeními zjednodušených motivů, například bílého zajíce, pátky na stolní tenis, motýla, slepice atp. Tento způsob značení není plně v souladu s tím, co si poskytovatel stanovil jako jednu ze zásad poskytování služby domovy pro seniory: „Zásadou poskytování sociální služby je trvale dotvářet domov tak, aby svým materiálním vybavením, odborností personálu a celkovým přístupem ke klientům plně odpovídal svému poslání, stanoveným cílům, principům činnosti a cílovým skupinám klientů.“ V běžném životě se klienti daného okruhu osob s takovým označením neseťkávají.

Zaměstnanec č. 2 k vyobrazením uvedl, že slouží lepší orientaci klientů v budově. Dle jeho slov jsou s nimi uživatelé spokojeni, dobře je vidí a snadno si je zapamatují. Pokud by si klient vysloveně nepřál mít na dveřích takové vyobrazení, bylo by přelepno. Mít vedle dveří označení jmenovkou může uživatel rovněž odmítnout.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 4 – 11 vyplynulo, že v případě, kdy klient opouští zařízení v jejich doprovodu, nezůstávají zaměstnanci v pracovním oděvu. Např. zaměstnanci č. 7, 8 a 11 v rozhovoru uvedli: „Ven se pracovníci převlékají, nedoprovázíme klienty v pracovní uniformě.“

## **2a)**

Přímo pro oblast vnitřních pravidel zaměřených na předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, byly poskytovatelem předloženy písemně zpracované dva samostatné dokumenty – „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ



*STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob“ a „Směrnice č. 32, Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům“.*

Dokument „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob*“ je rozdělen do částí: „*Práva klientů domova*“, obsahující obecný výčet jejich práv; „*Nejčastější projevy porušování základních práv a svobod klientů*“, obsahující seznam 12-ti hesel, na který navazuje konstatování, že „...výše uvedené způsoby chování pracovníků vůči klientům jsou nepřipustné a v případě jejich zjištění budou pracovníci sankcionováni“ a uzavírá jej výčet sankcí.

Samostatnou část tvoří „*Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo docházet k porušování práv klientů*“, provázaná s odkazy na „*Domácí řád Domova seniorů Dobříš*“, který upravuje pravidla soužití klientů v pobytovém zařízení.

Na rozdíl od „*METODIKY K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob*“ dokument „*Směrnice č. 32, Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům*“ v úvodu vymezuje právní normy, kterými jsou zaměstnanci při výkonu své práce vázáni. Na ně navazuje výčet sankcí, následně uplatněných při nedodržení poskytovatelem stanovených pravidel. Samostatnou kapitolu tvoří „*Základní principy ochrany práv*“ – obsahující tři prohlášení a kapitola „*Situace, ve kterých by mohlo docházet k porušování lidských práv a pravidla pro řešení daných situací*“ – rozdělená na podkapitoly „*Právo seniora na vlastní rozhodování; Právo na ochranu před zneužíváním a diskriminací; Právo na respektování důstojnosti; Právo na soukromí, osobní prostor a intimitu – Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Právo seniora na utváření denního programu - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Právo seniora na kontakt s ostatními lidmi a komunitou - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Právo klienta na volný pohyb a právo na přiměřené riziko - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Právo na přiměřené riziko- Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Právo na ochranu osobních údajů, ochranu informací o zdravotním stavu a sociálním stavu - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Oslovování a vykáni klientů - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace); Ochrana cenností a finančních prostředků - Možné formy porušení práv, Opatření (řešení této situace).“*

Druhá část citovaného dokumentu je věnována střetu zájmů.

Duplicity, vzájemná neprovázanost a deklaratorní charakter textů, obsažených v předložených dokumentech, nepřispívají ke srozumitelnosti úpravy dané oblasti.

Zaměstnanci č. 9, 10 a 12 v rozhovorech shodně uvedli, že při poskytování sociální služby dodržují běžné zásady a pravidla společenského chování. Mají povědomí o tom, že chod zařízení je upraven např. domácím řádem. Pokud je to v jejich možnostech, berou v úvahu přání a potřeby klientů: *„Klientům vykáme, oslovujeme je pane/paní a jménem, případně příjmením – dle dohody... V zařízení je zákaz kouření a manipulace s ohněm... Stěhování je možné, většinou když se začnou dva nesnášet. Je potřeba souhlas klienta, nikdy není možné přestěhovat klienta za trest.“*

## **2b)**

Okruh střetu zájmů je součástí dokumentu *„METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob“*.

Situace v něm vymezené nejsou svou povahou vždy střetem zájmů mezi poskytovatelem a osobami, kterým poskytuje sociální službu (např. manipulace s osobními věcmi klienta bez jeho souhlasu; narušování práv ostatních klientů – klient si nerozumí se svým spolubydlícím, spolubydlící prohledává klientovi noční stolek a osobní věci, opuštění zařízení klientem se zhoršenou orientací v prostoru a čase; použití zvedáku).

Místní šetření inspekce poskytování sociálních služeb nepotvrdilo naplňování imperativu, obsaženého v závěru shora citovaného dokumentu:

*„Pracovník domova musí umět situaci střetu zájmů rozpoznat, pojmenovat a ošetřit. Pokud dojde ke střetu zájmů, který dosud nebyl popsán, musí ho pracovník umět řešit operativně na místě. Nově identifikovaná situace bude následně zapracována do Metodiky ke Standardu č. 2. ... Zápis o střetu zájmů je učiněn do dokumentace klienta do složky ostatní dokumenty – záznam obsahuje kromě samotného záznamu datum pořízení záznamu.“*

Pracovníci přímé péče v rozhovoru sdělovali, že problematika střetů zájmů sama o sobě je pro ně obtížně uchopitelná. Všichni shodně potvrdili,

že při poskytování sociální služby postupují tak, aby v situacích, kdy se rozcházejí požadavky uživatele a nároky (případně možnosti) poskytovatele, byly především naplněny potřeby klienta: „*Střety zájmů se mohou stát, nikoho nezvýhodňujeme. Příklady střetu zájmů: Ranní vstávání, hygiena na pokojích, rodinný příslušník pracuje v zařízení.*“ - sdělil zaměstnanec č. 13.

Zaměstnanec č. 12 uvedl: *Mám-li pochybnost, zaznamenám to, řeknu to vrchní, probereme to ve čtvrtek na poradě klíčových pracovníků... Je nás tady málo, snažíme se hlavně o to, aby měl klient všechno... Respektujeme, co si přeje klient, někdo třeba nechce noční kontroly“*

Zaměstnanci č. 9 a 10 shodně uvedli: *„Příklady střetu zájmů nevíme. Naposledy jsme je probírali na kurzu.“*

Statutární orgán poskytovatele v rozhovoru k otázce střetu zájmů sdělil: *„Rovný přístup je tu zajištěn. Příbuzný v domově nedostane lepší péči. Ke všem se chováme stejně. Péče o rodinného příslušníka, nebo případně o zastupitele obce v našem zařízení pro mě není střet zájmů.“*

Toto vyhodnocení je v rozporu s obsahem dokumentu „*Směrnice č. 32, Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům*“, který se - stejně jako „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob*“ - věnuje oblasti střetu zájmů, a to ve své druhé polovině, kde poskytovatel vymezuje 15 možných situací střetu zájmů, mezi nimi např. situaci *„Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi některého pracovníka“*. Dalším příkladem možného střetu zájmů je v citované směrnici rovněž *„Používání restriktivních opatření“*. Dokument tak plně nevychází z praxe poskytované služby, neboť dle sdělení vedoucích zaměstnanců nejsou OPO v zařízení používána.

### **13a)**

Kontrolovaná sociální služba je zajišťována v zařízení, které je přizpůsobeno osobám se sníženou pohyblivostí. Ve vstupní hale se nachází recepce s možností občerstvení, posezením, navazuje na ni jídelna. Dle sdělení zaměstnanců č. 2 a 3 je kapacita zařízení 91 lůžek, a to: 33 jednolůžkových pokojů a 29 dvoulůžkových pokojů. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, sprchovým koutem, polohovací postelí nebo válečkou, nábytkem, televizorem, lednicí a telefonem.

Během místního šetření byl objekt shledán v pořádku

|                                      |   |  |
|--------------------------------------|---|--|
|                                      | <p>a čistotě, se zajištěným dostatkem hygienických potřeb (mýdlo, papírové ručníky, toaletní papír). Ve všech společných prostorách byla výzdoba – vánoční, případně obrazy, rozměrná zrcadla, nástěnky, a velkoplošné instalace, rovněž ukazatele pro lepší orientaci, na viditelných místech hodiny. Dveře ošetřovny opatřeny informační tabulkou „<i>Dnes o vás pečujeme...</i>“.</p> <p>V přízemí budovy je společenská místnost vybavená televizorem a akváriem, denní místnost a místnost pro ergoterapii. Klientům je k dispozici knihovna, tělocvična, společenský sál a vlastní kaple, kde pravidelně každý čtvrtek probíhají bohoslužby, přístupné rovněž veřejnosti. V přízemí budovy se nachází místnost pro pedikúru a kadeřnictví. Je zde prostor, kde probíhají výstavy.</p> <p>V prvním patře mohou klienti využívat dvě společenské místnosti, vybavené nábytkem a velkoplošnými televizory. Jedna z těchto společenských místností je vybavena kuchyňskou linkou a vařičem. Jsou zde místnosti pro ergoterapii, zimní zahrada a kuřárna.</p> <p>Pohyb mezi patry je pro osoby se sníženou mobilitou možný dvěma výtahy, jeden z nich je přizpůsoben pro přepravu ležících osob.</p> <p>Plně v souladu s požadavkem kritéria 13a) není skutečnost, že poskytovatelem je jako fakultativní činnost účtováno zapůjčení kompenzačních pomůcek, a to vozíku a chodítka. S ohledem na stanovený okruh osob, kterým je služba určena, by měl poskytovatel zabezpečit klientům podporu k tomu, aby jim potřebné kompenzační pomůcky byly zajištěny v rámci zdravotního pojištění. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 73 a § 77 ZSS.</p> |  |
| <p>Podklady kontrolního zjištění</p> | <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 - 14<br/> Rozhovory s respondenty č. 1 – 4<br/> Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4</p> <p>Dokumenty:<br/> „<i>PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Vnitřní pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů Domova při řešení své nepříznivé sociální situace</i>“, ze dne 5. 11. 2014, platnost 1. 1. 2014<br/> „<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob</i>“, platnost 1. 1. 2014<br/> „<i>Etický kodex zaměstnanců</i>“, bez datace<br/> „<i>Domácí řád Domova seniorů Dobříš</i>“, účinnost 1. 2. 2011<br/> „<i>Směrnice č. 30, Zásady chování a jednání zaměstnanců</i>“, účinnost 1. 7. 2011</p>   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>„Směrnice č. 32, Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům“, účinnost 1. 7. 2011<br/> „Souhlas uživatelů s použitím postranic“, bez datace<br/> „Používání postranic 1. patro“, bez datace<br/> „POSTRANICE U LŮŽEK KLIENTŮ – 25.1 2009“, předloženo k nahlédnutí<br/> „Přehled žádostí změn stávajícího pokoje v DS Dobříš k 1. 12. 2015“</p> <p>Pozorování</p>  |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. c.  | <p>Splněné: § 88 písm. c)</p> <p>Nesplněné: ---</p>  |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | <p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 2a), 13a).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2b).</p> <p>1b)<br/> Poskytovatel vždy nevytváří podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů při řešení jejich nepříznivé sociální situace.</p> <p>1d)<br/> Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</p> <p>2b)<br/> Poskytovatelem předložená písemná vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, jsou zpracována nejednotně, což se týká rovněž pravidel pro řešení těchto situací. Při místním šetření proto nebylo možno ověřit, jak v těchto situacích zaměstnanci poskytovatele postupují.</p> | <p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 2 body<br/> 1d) 2 body<br/> 2a) 3 body<br/> 2b) 2 body<br/> 13a) 3 body</p> |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               |  | <p>Lhůta pro splnění opatření:</p>   |

|                             |   |          |
|-----------------------------|---|----------|
| Kontrolní zjištění k        | Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy<br><br>- <b>§ 88 písm. d) ZSS<br/>Kritérium 1c)</b>  | Číslo: 4 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. d)</b><br/>         Poskytovatel při místním šetření předložil pořadač, který obsahoval soubor dokumentů nazvaných „<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY č. 1 – 15</i>“. Název dokumentů je nepřesný, neboť neobsahují pracovní postupy – nejedná se tedy přímo o metodiky. Jednotlivé dokumenty jsou řazeny dle přílohy č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Je v nich stanoveno, komu jsou určeny, mají vyznačenu platnost, dataci, specifikaci kdo je vypracoval, kdo je odpovědný za kontrolu jejich dodržování, obsahují datum účinnosti, rozdělovník a podpis ředitelky zařízení. „<i>Rozdělovník - metodiku obdrží: Ředitelka Domova seniorů Dobříš, p.o., vedoucí</i>“.</p> <p>U těchto dokumentů byly v rámci vymezeného předmětu inspekce zjištěny dílčí nedostatky (viz Kontrolní zjištění č. 2 a 6.</p> <p>Dále poskytovatel předložil soubor směrnic č. 1 - 48, které obsahují hygienické, provozně technické, personální a ekonomické postupy. Např. „<i>Směrnice č. 3 Spisový a skartační řád</i>“, „<i>Směrnice č. 4 Hygienicko provozní řád domova</i>“, „<i>Směrnice č. 14 Organizační řád</i>“, „<i>Směrnice č. 21 Pracovní řád</i>“ aj.</p> <p>Některá pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob má poskytovatel stanovena v dokumentech „<i>Směrnice č. 30 Zásady chování a jednání zaměstnanců</i>“, <i>Směrnice č. 32 Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům</i>“ a v dokumentu „<i>Domácí řád Domova seniorů Dobříš</i>“.</p> <p><i>Dokument „Domácí řád Domova seniorů Dobříš“ obsahuje části: „Úvod, I. Ubytování, II. Stravování, III. Úhrada za pobyt, výplata důchodů, IV. Individuální plánování v Domově, V. Úschova cenných věcí (vkladní knížka, hotovost), VI. Odpovědnost za škodu, VII. Zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče, VIII. Hygiena a úklid, IX. Doba klidu v Domově, X. Volnočasové, aktivizační a kulturní činnosti, XI. Návštěvy, pobyt mimo Domov, XII. Projednávání připomínek a stížností, XIII. Požadavky na klienty, XIV. Bezpečnostní opatření, XV. Informace</i></p> |          |

*o poskytované službě, XVI. Ukončení pobytu, XVII. Závěrečná ustanovení.“*

Smlouvy respondentů č. 1 – 4 obsahují ujednání o tom, že klient byl seznámen s pravidly sociální služby, domácím řádem.

Na webových stránkách poskytovatele je zveřejněn mj. dokument „Návštěvní řád“.

K procesu tvorby pravidel zaměstnanec č. 12 v rozhovoru uvedl: „Pravidla ta byla víceméně dána. Přípomínka k nim může být, jdeme s ní za vrchní.“ Dále uvedl: „Nemáme pravidla na zvedání postranice.“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „Pravidla už byla nastavená, když jsem nastoupila. Když dělám aktualizace, tak to pracovníci mají k dispozici na sesterně a mohou je připomínkovat. Pravidla zpracuje pověřený pracovník za úsek a ostatní je mohou připomínkovat a vedení je schvaluje.“

Poskytovatel doložil, že seznamuje pracovníky s pravidly. Pořadač se souborem dokumentů nazvaných „**METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY č. 1 – 15**“ obsahoval formuláře se jmény vedoucích zaměstnanců jednotlivých úseků, datací a podpisy. V záhlaví dokumentu je uvedeno: „Níže podepsaní svým podpisem stvrzují, že se seznámili s metodikou ke standardu č. xy, že jí rozumí a neprodleně, prokazatelným způsobem seznámí s touto směrnici jim podřízené zaměstnance.“

V poskytovatelem předloženém dokumentu „Směrnice č. 32 Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům“ je mj. uvedeno: „VI. Způsob informovanosti s pravidly ochrany práv pro klienty a zaměstnance DSD; 1) Klient je před nástupem do Domova u fontány... 2) ... Jsou také k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Domova u fontány [www.dsdobris.cz](http://www.dsdobris.cz).“

K oblasti oprávněných zájmů zaměstnanec č. 2 v rozhovoru sdělil: „Pokud chce někdo z klientů mít tady trvalý pobyt, tak to zajistím – pracovníci úřadu přijdou sem do domova, dochází sem farář, pravidelně jednou za týden bývají v kapli bohoslužby. Při volbách mají možnost klienti volit v domově, urna je v jídelně a potom pracovník obchází pokoje.“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že klienti jsou

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>seznámení s Domácím řádem před nástupem do služby, při jednání obdrží kopii. Znovu jsou s ním seznámeni při podpisu smlouvy. Dále sdělil, že pravidla v alternativní formě zpracována nemají, ale v případě potřeby je může vytisknout ve větším písmu. Pozorováním bylo zjištěno, že pravidla sociální služby jsou klientům a veřejnosti k dispozici na nástěnkách v zařízení.</p> <p>Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby. Některá pravidla a pracovní postupy chybí (viz popis kritéria 1c), nebo nejsou zpracována ve srozumitelné formě, např. „Příloha č. 1 ke směrnici č. 48, SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ“.</p> <p>1c)<br/>Pracovní postupy pro realizaci základních činností při poskytování sociální služby dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb., a základní sociální poradenství nebyly v průběhu místního šetření poskytovatelem předloženy.<br/>Zaměstnanci č. 4 – 8 v rozhovorech nepopsali jednotně postup při poskytování základních činností sociální služby.</p> |  |
| Podklady kontrolního zjištění                          | <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 4 – 8 a 12<br/>Dokumenty:<br/>Soubor dokumentů „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY č. 1 – 15“<br/>Soubor dokumentů „Směrnice č. 1 – 48“</p> <p>Webové stránky poskytovatele <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a><br/>Pozorování</p>  |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. d).   | <p>Splněné:<br/>§ 88 písm. d)<br/>Nesplněné:<br/>---</p> |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | <p>Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 1c)</p> <p>Poskytovatel nedoložil, že má písemně zpracovány pracovní postupy k realizaci základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.</p>  | <p>Bodové hodnocení kritérií:<br/><br/>1c) 0 bodů</p>    |



|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| Uložená opatření ke<br>kontrolnímu zjištění | Písemně zpracovat postupy zaručující řádný průběh<br>poskytování sociální služby. | Lhůta pro<br>splnění<br>opatření: |
|   | V praxi postupovat podle nich   | 29. 4. 2016<br><br>29. 4. 2016    |

|                             |  |          |
|-----------------------------|--|----------|
| Kontrolní zjištění k        | Uplatňování stížností<br><br>- § 88 písm. e) ZSS<br>- Kritérium 7b)  | Číslo: 5 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p>Poskytovatel předložil dva dokumenty, ve kterých jsou zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Dokument „<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</i>“ upravuje možnost uživatelů podávat podněty, návrhy, námítky, připomínky, pochvaly a petice, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Domov seniorů má zpracovanou směrnici pro podávání a způsob řešení stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – SMĚRNICE č. 26 – „<i>Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic</i>“, která podrobně řeší postup podávání, způsob vyřizování a evidenci stížností. Směrnice dále obsahuje informace o tom, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, na koho je možné se obracet, jakým způsobem se bude stížnost vyřizovat a informace o možnosti zvolit si svého zástupce pro podání a vyřizování podnětu či stížnosti, a dále možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Poskytovatelem byla předložena „<i>Knihy stížností</i>“, která v kontrolovaném období byla bez záznamu.</p> <p>Zaměstnanec č. 3 ve svém rozhovoru uvedl, že dříve se případné podněty projednávaly 1x v měsíci, a to na pravidelných setkáních s uživateli. V současné době k setkání s uživateli dochází zřídka. Schránku vybírá p. ředitelka 1x za 14 dní, společně se sociálním pracovníkem. Podněty vedoucí ke zlepšení služby (např. v otázce stravování – pestrosti výběru stravy) se řeší neprodleně. Zaměstnanec dodal, že případné podněty se zapisují do formuláře „<i>Hlášení stížností, podnětů, připomínek</i>“, a jsou zpracovány pověřeným pracovníkem, který odpovídá za jejich vyřízení. Došlé podněty či připomínky vedou ke zkvalitnění poskytované sociální služby.</p> <p>Zaměstnanci č. 9 a 10 shodně ve svém rozhovoru uvedli, že jsou na poradách zaměstnanců s vedoucími pracovníky seznamováni s aktualizovanými pravidly Domova. Toto seznámení s pravidly stvrzují zaměstnanci svými podpisy.</p> |          |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| Podklady kontrolního zjištění                          | <p>Rozhovory s pracovníky č. 3, 9 a 10<br/> Rozhovory s respondenty č. 3<br/> Osobní dokumentace respondentů č.: 1-4</p> <p>Dokumenty:<br/> Metodika k naplňování standardu č. 7 – „<i>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</i>“, platnost 1. 2. 2014<br/> Příloha č. 1 k naplňování standardu č. 7 – „<i>Hlášení stížností, podnětů, připomínek</i>“, bez datace<br/> Směrnice č. 26 – „<i>Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic</i>“, účinnost 7. 1. 2013<br/> „<i>Postup při podávání stížnosti, připomínek, evidence, vyřízení stížností</i>“, zjednodušený postup při podávání stížností, připomínek, bez datace</p> <p>Pozorování</p> |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky.   | Splněné:<br>§ 88 písm. e)<br>Nesplněné:<br>--- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Nebyly zjištěny nedostatky.   | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>7b) 3 body   |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               |   | Lhůta pro splnění opatření:<br>                |

|                             |  |          |
|-----------------------------|--|----------|
| <b>Kontrolní zjištění k</b> | Plánování poskytování sociální služby<br><br>- <b>§ 88 písm. f) ZSS</b><br>- <b>Kritéria 4c), 5a), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c) SQSS</b>  | Číslo: 6 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. f)</b><br/>         Poskytovatel doložil, že v kontrolované službě probíhá proces individuálního plánování. Předložil pravidla individuálního plánování a individuální plány jednotlivých respondentů. Zaměstnanci v rozhovorech popsali, jakým způsobem probíhá mapování potřeb a schopností osob, kterým je poskytována sociální služba a stanovování osobních cílů. Zaměstnanci č. 4 a 12 v rozhovoru uvedli, že při plánování spolupracují s rodinami klientů. Poskytovatel doložil záznamy o průběhu služby výtisky z PC programu, kde jsou čtečkami evidovány poskytnuté úkony. Předložené individuální plány v písemné formě obsahovaly dokumenty: „<i>DOTAZNÍK - STANOVENÍ OSOBNÍCH CÍLŮ A POTŘEB KLIENTA PŘÍLOHA č. 1 K IP KLIENTA DOMOVA SENIORŮ DOBRŘÍŠ</i> nebo <i>Aktualizace DOTAZNÍKU – STANOVENÍ OSOBNÍCH CÍLŮ A POTŘEB KLIENTA – PŘÍLOHA č. 1 K IP KLIENTA DOMOVA SENIORŮ DOBRŘÍŠ</i>“ dále jen („dotazník“), „<i>INVENTURA SPOKOJENOSTI KLIENTA S POSKYTOVANOU SLUŽBOU A OSOBNÍ PROFIL</i>“ „<i>ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA</i>“ a „<i>ZÁZNAM PRŮBĚHU SLUŽBY UŽIVATELE</i>“. Osobní dokumentace respondenta č. 1 neobsahuje „<i>ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA</i>“ a „<i>ZÁZNAM PRŮBĚHU SLUŽBY UŽIVATELE</i>.“<br/>         Hodnocení průběhu služby je zaznamenáváno převážně formou záznamu hodnocení spokojenosti klienta klíčovým pracovníkem.<br/>         Z předložené osobní dokumentace, z rozhovorů se zaměstnanci a respondenty bylo zjištěno, že proces individuálního plánování v kontrolované službě probíhá s nedostatky v oblastech sjednávání a plánování rozsahu a průběhu služby, v oblasti písemně zpracovaných pravidel pro individuální plánování a jeho průběžného hodnocení společně s osobami (podrobněji viz popis kritérií 4c), 5a), 5b), 5c). Povinnost stanovená v §88 písm. f) ZSS je splněna.</p> <p><b>4c)</b><br/>         V průběhu místního šetření poskytovatel žádným způsobem neprokázal, že při uzavírání smlouvy</p> |          |

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

**5a)**

Poskytovatel předložil dokumenty vztahující se k oblasti individuálního plánování, a to „*METODIKU KNAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/1 Individuální plánování průběhu sociální služby*“ a „*METODIKU KNAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/2 Klíčový pracovník*“.

První citovaný dokument obsahuje obecné požadavky na proces individuálního plánování. V dokumentu není uveden konkrétní postup, jakým způsobem vypracovat individuální plán, nestanovuje, jaké dokumenty a s jakým obsahem jsou jeho součástí, časový rámec zpracování jednotlivých částí, způsob přehodnocování a jak bude s výsledky hodnocení naloženo.

Konkrétní ustanovení, která dokument uvádí, nejsou v praxi při plánování dodržována. Např. v odst. 3. Je uvedeno: „*Díky IP nalézáme vhodné postupy při řešení nepříznivé sociální situace klienta, můžeme předcházet rizikovým situacím, ...* Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že respondentovi č. 4 byla vytažena postranice. Důvodem byl pád respondenta z postele a jeho obava, že by mohl znovu upadnout. V individuálním plánu respondenta č. 4 není záznam o této události. Není zde popis, kdy může riziková situace nastat, jak jí bude respondent a poskytovatel předcházet.

Dále pravidla uvádějí: „*K dosažení osobního cíle musíme vědět: jakého osobního cíle chce klient dosáhnout, jaké zdroje využijeme, v jakém časovém termínu osobní cíl/e dosáhnout*“

V předložených individuálních plánech respondentů č. 1 – 4 nejsou záznamy o práci se zdroji ani termíny, kdy má být cíle dosaženo.

V dokumentu „*METODIKA KNAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/1 Individuální plánování průběhu sociální služby*“ je v odst. 8. uvedeno: „*Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací od klientů / pro klienty poskytované služby, kteří hůře komunikují či nekomunikují vůbec vhodnými postupy - zjednodušené formy dokumentů, obrázková forma apod.*“ Při kontrole nebyly zjednodušené formy

dokumentů předloženy. Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že je nemají, že v případě potřeby může dokumenty vytisknout ve větším písmu. V závěru dokumentu jsou stanoveny přílohy, a to „PŘÍLOHA č. 1 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1 DOTAZNÍK - STANOVENÍ OSOBNÍCH CÍLŮ A POTŘEB KLIENTA“ dále jen („dotazník“)  
„PŘÍLOHA č. 2 k naplňování standardu č. 5/1 inventura spokojenosti klienta s poskytovanou službou a osobní profil“  
„PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1; ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA“  
PŘÍLOHA č. 4 k naplňování standardu č. 5/1 záznam průběhu služby klienta.

K oblasti individuálního plánování dále poskytovatel předložil dokument „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/2 Klíčový pracovník“. V tomto dokumentu jsou stanoveny povinnosti klíčového pracovníka, způsob ustanovení klíčového pracovníka. Dále je zde popsán proces změny klíčového pracovníka. „Ke změně dohází na základě: 1) přání klienta: vrchní sestra se sociální pracovnící provede rozhovor s klientem KP a pokud shledají závažné důvody ke změně KP, navrhne změnu  
2) stížnosti klienta: o stížnosti musí být proveden záznam do osobní dokumentace (záznam o průběhu služby), postup řešení bude projednán na týmové poradě KP  
3) z podnětu pracovníka: jen ze závažných důvodů (střet zájmů-blízká osoba, osobní důvody – negativní zkušenost z minulé doby, závažné org. důvody – dlouhodobá nemoc)  
4) nesoulad mezi KP a K: např.: klient může asociovat nepříjemnou vzpomínku, opět vrchní sestra po dohodě se staniční sestrou a soc. pracovnící provede pohovor s KP, navrhne výměnu a provede zápis do klientova osobního spisu (záznam o průběhu služby).“  
Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl, že v praxi nastala situace, kdy měl do služby nastoupit klient ze stejné vesnice, a proto mu byl přidělen jako klíčový pracovník jiný zaměstnanec.  
Zaměstnanec č. 13 v rozhovoru uvedl, že v praxi nastala situace, kdy si klíčový pracovník s klientem tzv. „nesedlí“. Klientovi byl nabídnut jiný klíčový pracovník a došlo ke změně.  
Zaměstnanci č. 7 a 8 v rozhovoru uvedli: „Po dohodě s klientem je možná změna klíčového pracovníka,

*sociální pracovníce zaznamenává tuto změnu.“*

V citovaném dokumentu jsou stanoveny „*Základní povinnosti KP*“, a to:

*„před nástupem nebo bezprostředně po nástupu klienta si KP obstará informace o klientovi“.* V praxi záznamy z jednání se zájemcem a ze sociálního šetření nejsou vedeny, poskytovatel nedoložil, jak klíčový pracovník získá informace o budoucím klientovi.

*„- ...provede úvodní pohovor, zjistí potřeby klienta a nabídne podporu, na základě dohody sestaví individuální adaptační plán (seznámení s prostředím) + sestavení IP.“* V individuálních plánech respondentů č. 1 – 4 nejsou zaznamenány konkrétní dohody. Např. v dotazníku je uvedeno, že respondent č. 2 potřebuje pomoc při oblékání. V individuálním plánu není specifikováno, jaká pomoc je nutná.

Dalšími povinnostmi klíčového pracovníka jsou:

*„provádí anamnestické zjištění (osobní profil) provádí Inventuru spokojenosti K se službami a plnění IP ve spolupráci s klientem a plánovacím týmem - záznam vyjádření prozkoumává jak je K spokojen s představami o službě (inventuru spokojenosti provádí KP v průběhu adaptačního období v zařízení a následně aktualizaci inventury při každé změně sdílení v týmu, zodpovědný za vedení veškeré dokumentace v souvislosti s IP (papírová a počítačová podoba)“*

Dokumentace individuálního plánování respondentů č. 2 – 4 neobsahovala žádnou aktualizaci tzv. „inventury“

### **5b)**

Poskytovatel mapuje potřeby klientů v některých případech až po začátku poskytování služby. Např. respondent č. 2 uzavřel smlouvu ke dni 11. 1. 2013 a dotazník je vyplněn dne 23. 1. 2013.

Předložené smlouvy k cílům jednotlivých respondentů obsahují tyto informace:

Respondent č. 1: *„K datu uzavření této Smlouvy byl osobní cíl klienta uveden takto: Být mezi lidmi, dostat se na čerstvý vzduch, jistotu, že o mne bude postaráno.“*

Respondent č. 2: *„K datu uzavření této Smlouvy byl osobní cíl klienta uveden takto: Zajištění péče a důstojného prožití stáří, díky bezbariérovosti zařízení ulehčit pohyb.“*

Respondent č. 3 a 4: *„K datu uzavření této Smlouvy je*

*osobní cíl klienta stanoven v Individuálním plánu klienta, který je veden klíčovou pracovnící.*

Přístup ke smlouvám, ve kterých je zaznamenán osobní cíl klienta, klíčoví pracovníci nemají.

Dokumentace respondentů obsahovala dokument dotazník. V rozhovoru zaměstnanci č. 5 a 6 uvedli, že si ho vyplňují klienti sami nebo ho při nástupu vyplní se sociální pracovnící nebo následně s klíčovým pracovníkem. V dotazníku je zjišťováno, v jakých oblastech potřebuje klient podporu. Např. *„Zajištění chůze, pohybu, dopravy na invalidním vozíku, Způsob podávání stravy, Způsob podávání tekutin, Vyprazdňování, Péče o osobní hygienu, Úklid pokoje, Úprava lůžka, Úklid lednice, Praní prádla, Noční kontroly personálu na pokoji, Podávání léků a zdravotní péče, Vyřizování úředních záležitostí“* Dále dokument obsahuje další dohody např. *„Noční osvětlení na pokoji, Oslovování, Přihlášení k trvalému pobytu v domově aj.“*

Zaměstnanci č. 4 a 12 v rozhovorech uvedli: *„Dotazník si klient vyplní sám, kdo není schopen si ho vyplnit, tak mu pomůžeme, vyplňujeme to třeba natřikrát, potom se třeba doptáme rodiny.“* Z rozhovorů dále vyplynulo, že dokumenty k IP jsou vedeny ve dvojí podobě – elektronicky a papírové formě. Jsou uloženy v zavřené kartotéce, přístup k nim mají klíčoví pracovníci, pracovníci přímé péče, sociální pracovníce, ředitelka.

Ve formuláři dotazníku je uvedeno: *„Jiné osobní cíle a potřeby: (uveďte prosím vlastními slovy, jaký osobní cíl-představa by měla námi poskytovaná služba naplňovat, co od služby očekáváte (s formulováním Vám dle potřeby pomůže sociální pracovníce Ds Dobříš nebo klíčový pracovník Ds Dobříš, který s Vámi dotazník připravuje)“.*

Zde má respondent č. 1 uvedeno: *„Pomoc v péči o domácnost, zajištění nákupů, dohled, abych se dostala ven a mezi lidi“.*

Respondent č. 2: *„Klientka by si přála udržet svoji současnou kondici a zrehabilitovat se.“*

Respondent č. 3: *„Žádné cíle a představy nemá.“*

Respondent č. 4 nemá tuto část vyplněnu.

Některé části vyplněných dotazníků jednotlivých respondentů jsou vzájemně v rozporu. Např. respondent č. 4 má označen *„Způsob zasílání důchodu během mého pobytu“ b) „přeji si, aby mi byl důchod vyplácen na základě hromadného seznamu*



*klientů DS Dobříš oprávněnými zaměstnanci domova, a to po odečtení nákladů za pobyt v domově“ a v části „Přijímání finančních prostředků“ má zaškrtnutu možnost „a) přeji si, aby mi byly veškeré finanční prostředky s výjimkou důchodu vypláceny oprávněnými zaměstnanci, převezmu si je sám/sama a ponechám je u sebe na vlastní odpovědnost“.*

Místním šetřením bylo ověřeno, že v praxi není vždy postupováno dle dohody v dotazníku.

Např. respondent č. 3 má v dotazníku stanoveno: *„přeji si, aby mi byl důchod vyplácen na základě hromadného seznamu klientů DS Dobříš oprávněnými zaměstnanci domova, a to po odečtení nákladů za pobyt v domově“.* Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl, že u sebe má asi 300,- Kč a ostatní peníze má uloženy na depozitním účtu domova. Přístup k nim je ztížen tím, že při jejich výběru je dotazován na účel výběru.

Některé části vyplněných dotazníků nevyjadřují srozumitelně přání nebo potřebu klienta. Např. v dotazníku respondenta č. 3 jsou v oblasti *„Péče o osobní hygienu“* označeny zároveň možnosti: *„a) nepotřebuji pomoc personálu... b) při mytí, koupání nebo při sprchování potřebuji částečnou pomoc personálu... c) při mytí, koupání nebo při sprchování potřebuji všestrannou pomoc personálu...“.* V oblasti *„Úklid pokoje“* má respondent č. 3 označeno: *„a) nepotřebuji pomoc personálu při úklidu svých osobních věcí... i b) „potřebuji pomoc personálu při úklidu svých osobních věcí“.*

Předložené *„Individuální plány ošetrovatelské péče“* nejsou zpracovány v návaznosti na informace uvedené v dotazníku.

Při zpracování IP nejsou vždy zohledněny v dotaznících zmapované potřeby osoby. Např. respondent č. 3 má v dotazníku označeno: *„nepřeji si, aby mne zdravotnický personál navštěvoval v nočních hodinách na pokojích, pouze s výjimkou, že si kontroly vyžádá zdravotní stav můj nebo mé/mého spolubydělce/ho“.* V dokumentu *„Individuální plán ošetrovatelské péče“* respondenta č. 3 ve výčtu úkonů je uvedeno *„noční kontrola dle stavu a přání klienta“* se stanovenou četností *„denně“.*

V dotazníku je označeno: *„budu se stravovat s ostatními v hlavní jídelně“.* V ošetrovatelském plánu

je zaznamenán úkon „Podávání stravy na jídelně“ i „Zajištění stravy na pokoji“.

Dále je v dotazníku respondenta č. 3 v části „Vyprazdňování“ označeno: „ nepotřebuji pomoc personálu, netrpím inkontinencí, na toaletu si dojdou“. V „IP ošetrovatelské péče“ jsou stanoveny úkony „Zajištění dostat. pomůcek v příp. močové inkontinence, Úprava a výměna plenkových kalhotek, Odvoz, odnos použitých plen.“

Dotazník respondenta č. 2 je vyplněn natolik nepřehledně, že jeho klíčový pracovník nevěděl, která varianta platí pro oblast hospodaření s penězi. Uvedl, že respondent nepotřebuje podporu, hospodaření s penězi zvládá.

Poskytovatel vždy neplánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

### **5c)**

Záznamy o průběhu služby mají charakter zpětného záznamu o spokojenosti klienta. Nejsou průběžnými záznamy o tom, jak byla služba poskytována.

Hodnocení v některých záznamech chybí, případně obsahuje obecné konstatování, které často nesouvisí s cílem. Ze záznamů nelze určit, zda (a do jaké míry) se uživatelé podílejí na hodnocení a plánování.

Poskytovatel stanovuje osobní cíle uživatelů ve smlouvě o poskytnutí sociální služby, společně s nimi nestanovuje plán průběhu poskytování sociální služby s ohledem na tyto osobní cíle, potřeby a schopnosti uživatelů. Nejsou zaznamenány postupy vedoucí k naplnění osobních cílů, nejsou stanovena kritéria hodnocení naplnění cílů.

Z předložené osobní dokumentace není patrné, jak jsou do průběžného hodnocení zapojeni klienti.

Např.: „**ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA DOMOVA SENIORŮ DOBŘÍŠ**“

*Datum rozhovoru: 25. 5. 14 Hodina 13.00*

*Místo uskutečněného rozhovoru: Pokoj*

*Rozhovor za přítomnosti jiné osoby: ne*

*Hodnocení naplňování cíle ze dne: -*

*Průběh rozhovoru:*

*Osobní cíl klienta (dlouhodobý cíl): Nezměněno*

*Zjištěná potřeba (krátkodobý cíl):*

*Plánovaná podpora (plán aktivit – co bylo dohodnuto mezi K a KP): Klientka spokojená, občas s i povídáme*

*na zahradě i po domově, na pokoji. Nic nepotřebuje.*

*Termín realizace plánu:*

*Termín dalšího setkání: dle potřeby*

*Podpis klíčového pracovníka: podepsán KP*

*Podpis klienta:*

### **8a)**

Poskytovatel předložil dokument „*METODIKA KNAPLŇOVÁNÍ STANDARDU Č. 8, Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*“,

ve kterém je uvedeno: „*Cílem této metodiky je podpora pro klienty sociální služby Domova seniorů Dobříš, p.o. (dále jen domov) k využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. ... „Klient je srozumitelně informován o nabídce veřejných služeb dostupných v okolí, a v případě zájmu a potřeby je klientovi zprostředkována či případně zajištěna pomoc (např. doprava, doprovod...).*“ Dále je podpora klientů součástí dokumentu „*Směrnice č. 30 Zásady chování a jednání zaměstnanců*“, kde je v článku V, uvedeno: „*3. Zaměstnanci podporují aktivně kontakt klientů se svým okolím, rodinou, přáteli, širokou veřejností.*“

Rozhovory s respondenty č. 1 - 4 a s pracovníky přímé péče nepotvrdily tento postup v praxi.

Zaměstnanci č. 9 a 10 v rozhovoru uvedli: „*Doprovázíme uživatele tady na středisko, pokud je to dál, zařizuje si to rodina.*“

Zaměstnanci č. 4, 5, a 6 v rozhovoru sdělili: „*Spolupracujeme s rodinami, často klienty doprovázejí. Pracovníci přímé péče k oblasti doprovodů nesdělovali jednotné informace.*“

V individuálních plánech respondentů č. 1, 3 a 4 nebyly zapsány záznamy o tom, že by respondentům byl poskytnut doprovod za účelem využití běžně dostupných veřejných služeb, přestože v dokumentu „*Individuální plán ošetrovatelské péče*“ mají ve výčtu úkonů „*doprovod, odvoz – lékařské vyšetření.*“

Poskytovatel v dokumentu „*Příloha č. 1 ke směrnici č. 48, SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ*“ stanovuje poplatek za: „*INDIVIDUÁLNÍ DOPROVOD (JE NUTNÉ INDIVIDUÁLNĚ POSOUDIT, ZDA KLIENT ZVLÁDNE VYCHÁZKU SÁM ČI NE, NA ZÁKLADĚ TOHO BUDE POTÉ ZPOPLATNĚNA. POSKYTOVATEL MŮŽE KLIENTOVI DOPORUČIT*

*JINÝ ČAS VYCHÁZKY/DOPROVODU. A TO NA DOBU, KDY JE PROVOZ DOMOVA VÍCE PERSONÁLNĚ ZAJIŠTĚN).*“

Nabídka doprovodů jako fakultativní služby může být pro klienty nejasná a zpoplatněním tohoto úkonu náležitějšího do základních činností poskytovatel nevytváří dostatečně podmínky pro klienty k využívání běžně dostupných veřejných služeb.

**8b)**

V dokumentu „*METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU Č. 8, Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*“ je uvedeno: „*V DOMOVĚ SENIORŮ DOBŘÍŠ JSOU NABÍZENY TYTO BĚŽNÉ A KOMERČNÍ SLUŽBY. Klienti mohou využít služeb praktického lékaře pro dospělé, psychologa, psychiatra a dalších specialistů, kteří docházejí do domova, dle vlastního uvážení mohou navštěvovat i jiná zdravotnická zařízení.*

- *Prodej zboží, kavárnička.*
- *Společenské, sportovní a kulturní akce.*
- *Internetová kavárna.*
- *Kadeřnické služby.*
- *Kosmetika.*
- *Knihovna.*“

Zaměstnanci č. 4, 5 a 6 v rozhovoru uvedli možnosti využití služeb jiných subjektů v zařízení: „*Kadeřnice, pedikúra, kosmetika, masér 1x ročně – není zájem, protože si masáž musí zaplatit. Klienti si mohou na recepci objednat, co potřebují nakoupit, jednou nebo dvakrát týdně se jezdí nakupovat.*“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že bez doprovodu chodí mimo domov asi 6 klientů, ostatní mají možnost si zakoupit občerstvení nebo hygienické potřeby v recepci zařízení. Dále v rozhovoru uvedl, že lékař dochází dvakrát týdně – v pondělí a ve středu. V místní kapli, která je přístupná veřejnosti, probíhají pravidelně bohoslužby ve čtvrtek od 8.30 hod.

Respondent č. 2 v rozhovoru sdělil: „*Doktora mám tady, může mě poslat na vyšetření. To jedu sanitkou, se sestříčkou, to je zdarma.*“

V dotazníku respondentů č. 1 a 2 bylo zapsáno, že respondent má zájem využívat služeb kadeřnictví a pedikúry.

Rozhovory s respondenty č. 1 – 4, zaměstnanci č. 2, 4 – 6, z osobní dokumentace respondentů a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel zprostředkovává osobám služby jiných fyzických a právnických osob.

**8c)**

*V dokumentu „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU Č. 8, Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“ je uvedeno: „PODPORA V ZACHOVÁNÍ PŘIROZENÝCH VAZEB – RODINA, PŘÁTELE, ZNÁMÍ*

*Pomoc při kontaktování rodiny (dopis, telefon).*

*Klient může kdykoliv v denních hodinách přijmout návštěvu.*

*Možnost krátkodobého ubytování návštěvy přímo v domově či okolních institucích.*

*Pokud klient obývá dvojlůžkový pokoj, jsou v zařízení prostory pro nerušené trávení času s návštěvou...“*

Respondenti v rozhovorech uvedli:

Respondent č. 2: *„Dcera mě navštěvuje obden.“*

Respondent č. 3: *„Rodina mě tady navštěvuje.“*

Respondent č. 4: *„Navštěvuje mě sestra, když se jí to hodí a pomáhá mi.“*

U vstupních dveří do zařízení je umístěna informace: *„Návštěvní hodiny 8 – 17 hod.“*, pak je - dle sdělení zaměstnance č. 2 - třeba zvonit.

Pozorováním bylo ověřeno, že v zařízení jsou klientům k dispozici vhodné prostory, kde mohou přijímat návštěvy, např. kavárna u recepce, společenské místnosti, zimní zahrada, altán na zahradě.

V domově je k dispozici internet v prostorách knihovny.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že společenské místnosti mohou klienti po dohodě využít také k rodinným oslavám.

V domově jsou pořádány akce, které jsou určeny pro klienty a veřejnost, jejich nabídka je zveřejněna na webových stránkách poskytovatele a na nástěnkách v zařízení. V prosinci 2015 byla veřejnost pozvána na Mikulášskou zábavu, Vystoupení dětí ze ZŠ Dobříš, Vánoční koncert v kapli.

Zaměstnanci přímé péče v rozhovoru uvedli, že pokud by byli svědky konfliktu rodiny s klientem, snažili by se do konfliktu nezasahovat.

|  |  |  |
|--|--|--|
| Podklady kontrolního zjištění                          | <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 4 – 10, 12 a 13<br/> Rozhovory s respondenty č. 1 - 4<br/> Osobní dokumentace a složka Individuální plán respondentů č. 1 – 4<br/> Výtisky „Individuální plán ošetrovatelské péče“ respondentů č. 1 – 4<br/> „Smlouva o poskytování sociální služby v domově pro seniory“ respondentů č. 1 – 4</p> <p>Dokumenty:<br/> „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/1 Individuální plánování průběhu sociální služby“, platnost od 1. 8. 2014<br/> „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/2 Klíčový pracovník“, 1. 8. 2014<br/> „PŘÍLOHA č. 1 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1 DOTAZNÍK - STANOVENÍ OSOBNÍCH CÍLŮ A POTŘEB KLIENTA“, bez datace<br/> „PŘÍLOHA č. 2 k naplňování standardu č. 5/1 inventura spokojenosti klienta s poskytovanou službou a osobní profil“, bez datace<br/> „PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1; ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA“, bez datace<br/> PŘÍLOHA č. 4 k naplňování standardu č. 5/1 záznam průběhu služby klienta“, bez datace<br/> „METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU Č. 8, Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“, platnost od 19. 8. 2013<br/> „Příloha č. 1 ke směrnici č. 48, SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ“, účinnost od 1. 5. 2014</p> <p>Webové stránky poskytovatele <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a></p> |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. f).   | Splněné:<br>§ 88 písm. f)<br>Nesplněné:<br>---   |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | <p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 8b), 8c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5a), 5b), 5c), 8a).</p> <p>4c)<br/>Poskytovatel nesjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl</p>   | <p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 0 bod<br/> 5a) 1 bod<br/> 5b) 1 bod<br/> 5c) 1 bod<br/> 8a) 1 bod</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p> <p>5a)<br/>Vnitřní písemně zpracovaná pravidla neobsahují konkrétní postup, jakým způsobem vypracovat individuální plán, nestanovují, jaké dokumenty a s jakým obsahem jsou jeho součástí, časový rámec zpracování jednotlivých částí, způsob přehodnocování a jak bude s výsledky hodnocení naloženo.</p> <p>5b)<br/>Poskytovatel vždy neplánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</p> <p>5c)<br/>Poskytovatel neprokázal, že průběžně s klientem hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle. Hodnocení v některých záznamech chybí, případně obsahuje obecné konstatování, které často nesouvisí s cílem.</p> <p>8a)<br/>Poskytovatel dostatečně nevytváří příležitosti, aby osoby mohly využívat běžně dostupné veřejné služby.</p> | <p>8b) 3 body<br/>8c) 3 body</p>  |
| <p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p> | <p>Sjednávat s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p> <p>Dopracovat písemná vnitřní pravidla pro plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování sociální služby.</p> <p>V praxi postupovat podle těchto pravidel.</p> <p>Plánovat společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</p> <p>Vytvářet příležitosti, aby osoby mohly využívat běžně dostupné veřejné služby.</p>   | <p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>1. 4. 2016</p> <p>1. 4. 2016</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>17. 3. 2016</p> |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <b>Kontrolní zjištění k</b>                            | Evidence žadatelů o sociální službu<br><br>- § 88 písm. g) ZSS  | Číslo: 7                         |
| Popis zjištěného stavu věci                            | <p><b>§ 88 písm. g</b></p> <p>Poskytovatel předložil k nahlédnutí šanon „<i>Žádosti zamítnuté r. 2014; r. 2015</i>“. Tato složka obsahuje evidenci žadatelů, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu jiné cílové skupiny, a další zájemci žádali poskytnutí služby se zvláštním režimem. V jednom případě zájemce k zajištění péče potřeboval 24 hodinovou péči.</p> <p>Součástí odmítnutých žádostí bylo písemné odůvodnění o nepřijetí do domova.</p> <p>Evidence je vedena v souladu s § 91 odst. 3 písm. b) ZSS</p> |                                  |
| Podklady kontrolního zjištění                          | <p>„METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 3 – <i>Jednání se zájemcem o službu v Domově seniorů Dobříš</i>“, platnost 1. 1. 2014</p> <p>Složka: „ <i>Žádosti zamítnuté r. 2014; r. 2015</i>“, předloženo k nahlédnutí;</p> <p>Rozhovor se zaměstnanci č. 2 a 3</p> <p>Pozorování</p>  |                                  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písem g)   | Splněné:<br>§ 88 písem g)<br>--- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb |   | Bodové hodnocení kritérií:       |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               |   | Lhůta pro splnění opatření:      |



|                             |   |          |
|-----------------------------|---|----------|
| <b>Kontrolní zjištění k</b> | Smlouva o poskytnutí sociální služby<br><br>- § 88 písm. i) ZSS<br>- § 91 odst. 2 ZSS<br>- § 73 a § 77 ZSS  | Číslo: 8 |
| Popis zjištěného stavu věci | <p><b>§ 88 písm. i)</b></p> <p>Kontrolou předložených osobních spisů klientů č. 1 – 4 bylo ověřeno, že o poskytování sociální služby v domově pro seniory jsou uzavírány písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <p>a) označení smluvních stran,<br/>b) druh sociální služby,<br/>c) rozsah poskytování sociální služby,<br/>d) místo a čas poskytování sociální služby,<br/>e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování<br/>f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,<br/>g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,<br/>h) dobu platnosti smlouvy</p> <p>Poskytovatel předložil uzavřené „Smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory“ u klientů č. 1 – 4.</p> <p>Předložené uzavřené smlouvy obsahují všechny zákonné náležitosti dle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS s těmito nedostatky:</p> <p>Smlouva v souladu s § 73 odst. 3 ZSS stanovuje, že klientovi musí po zaplacení úhrady zůstat 15 % z jejich příjmů. Ve všech kontrolovaných smlouvách se však klienti zavazují hradit úhrady za ubytování v plné výši stanovené poskytovatelem za konkrétní pokoj, ve kterém jsou klienti ubytováni a odebranou stravu.</p> <p>Dále je ve smlouvě uvedeno, že výše úhrady je stanovena za den, z čehož lze dovodit, že úhrada je násobkem počtu dnů v měsíci. Z takto ve smlouvě stanovené výše úhrady není zřejmá skutečná úhrada u konkrétních klientů za jednotlivé kalendářní měsíce jak u klientů, kteří na základě doložené výše příjmů mají nárok na sníženou úhradu, tak ani u klientů, jejichž příjem dostačuje na plnou úhradu. Tento</p> |          |

způsob stanovení úhrady není pro uživatele srozumitelný, z důvodu, že neznají konkrétní výši úhrady za jednotlivé kalendářní měsíce využívání sociální služby.

Zaměstnanec č. 2 k tomu uvedl, že každý klient, který doloží výši svých příjmů, dostává přehled předpisů na kalendářní rok, kde je u jednotlivých měsíců předepsána úhrada. V případě, že je uzavřena dohoda s osobou blízkou, tak tento předpis dostává i osoba, se kterou je uzavřena „Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů“ Tento postup zcela nenaplnuje požadavek zákonem stanovených náležitosti smlouvy, tj. uvést do smlouvy „výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77“

Kontrolou předložených předpisů bylo ověřeno, že klienti, jejichž pravidelně se opakující příjem nepostačuje na plnou výši úhrady za bydlení a stravu a poskytovateli doložili výši svých příjmů, mají stanovenou a hradí úhradu ve snížené výši, reálně hrazená částka za konkrétní měsíce ve smlouvě uvedená není. Takovéto smluvní ujednání o úhradě za poskytování sociální služby není pro klienty srozumitelné, viz popis zjištěného stavu věci - kritérium 4b).

Dále bylo kontrolu uzavřených smluv u klientů č. 1, 2 a 4 ověřeno, že ani uzavřené dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů, které jsou součástí osobních spisů klientů, neobsahují konkrétní částku spoluúčasti, kterou se osoba uzavírající dohodu svým podpisem zavazuje pravidelně doplácet.

Kontrolou předložených uzavřených smluv klientů č. 1 – 4 bylo ověřeno, že v textu vytištěné smlouvy je zakroužkováním zvoleno jakým způsobem bude klient platit úhradu za využívání sociální služby a stejně tak je zakroužkován výběr způsobu platby za péči – jak bude poskytovateli placen klientu přiznaný příspěvek na péči. Tento způsob zasahování do textu smlouvy není zárukou, že v obou výtiscích smlouvy jsou vyznačeny shodné způsoby plateb, případně, že bude zvolený způsob ve smlouvě vyznačen, např. u klienta č. 2 a 3 nebyl vyznačen ve smlouvě žádný klientem zvolený způsob úhrady za využívání sociální služby ani způsob platby příspěvku na péči poskytovateli sociální služby.

#### **§ 73 a § 77**

Z předloženého přehledu platných úhrad stanovených poskytovatelem za využívání sociální služby domov

pro seniory bylo ověřeno, že stanovené denní částky za bydlení a stravu jsou stanoveny v rámci zákonných mezí stanovených prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Poskytovatel předložil dokument „Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory“ u klientů č. 1 – 4 včetně přílohy č. 1 „Sazebník fakultativních služeb v domova pro seniory Dobříš, a přílohy č. 2 k Sazebníku fakultativních služeb v domově pro seniory Dobříš - Ceník kadeřnických služeb dle SOU Sedlčany“.

ad.: příloha č. 1 „Sazebník fakultativních služeb v domova pro seniory Dobříš“ v tomto předloženém sazebníku poskytovatel v úvodní části stanovuje: *„Úhrada některých fakultativních služeb se liší podle toho, zda klient je anebo není příjemcem příspěvku na péči. U klienta s příspěvkem na péči mohou být hrazenými fakultativními službami také činnosti z okruhu základních činností, pokud je klient objektivně schopen zabezpečit si je sám, ale přesto o jejich zajištění žádá domov (např. donáška jídla na pokoj). U klienta, který není příjemcem příspěvku na péči, ale z objektivních důvodů si činnosti samostatně nezabezpečí, nebudou mu tyto činnosti účtovány v rámci fakultativních činností. Vždy se jedná o individuální posouzení stavu klienta. Domov má klienty aktivizovat a udržet je co nejdéle soběstačné, proto je nejen přihlíženo k příspěvku na péči, ale také ke zdravotnímu stavu klienta.“*

Takto stanovená platba za základní činnosti je v přímém rozporu s § 35 ZSS, odst. 2) „rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis, odst. 3) Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit“ a odst. 4) Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti“.

(citace zákona) Z čehož vyplývá, že nelze klientům v žádném případě účtovat úhradu za základní činnosti.

Navíc výše uvedený text z dokumentu poskytovatele *„Úhrada některých fakultativních služeb se liší...“* zakládá možnost účtování takto označených činností podle svévolného uvážení jednotlivých zaměstnanců bez konkrétních závazně stanovených pravidel, které by zamezila případnému nejednotnému postupu a eliminovala možný diskriminační přístup

k jednotlivým klientům. Poskytovatel k této oblasti předložil směrnici „SMĚRNICE č. 48 *Fakultativní a doplňková činnost v Domově seniorů Dobříš, p. o.*“, která v části II. stanovuje kompetence, kdo je zodpovědný za posouzení, zda se jedná o fakultativní činnost, citace:

*„Zda se jedná o fakultativní službu, rozhodují pověřeni pracovníci:*

*vedoucí provozně technického úseku – přeprava vozidlem zařízení s řidičem, ostatní údržba osobního majetku a zařízení, odvoz osobního prádla do čistírny  
pracovnice prádelny – úprava oděvů a prádla nad rámec drobných oprav*

*zdravotní úsek – servírování jídla na pokoj na vlastní žádost, přinesení osobních nákupů z města, individuální doprovod, mimořádný úklid na pokoji, zapůjčení kompenzačních pomůcek, péče o klienta po nadměrném požití alkoholu nebo jiné návykové látky,*

*vedoucí sociálního úseku – kopírování, vytištění fotografií, zajištění poštovních a peněžních služeb na poště*

*Zápis fakultativní činnosti může zapsat pracovník, který byl určen pověřeným pracovníkem. V případě, že pověřený pracovník je nepřítomen, bude zastoupen:*

*- vedoucí provozně technického úseku – pracovníci údržby - vedoucí sociálního úseku – sociální pracovnice.*

Takto stanovená pravidla nezaručují shodné postupy a shodné hodnocení jednotlivými určenými zaměstnanci, zda se jedná o fakultativní činnosti, tak aby byl zaručen shodný a nediskriminační přístup ke všem klientům.

V průběhu inspekčního šetření bylo při rozhovorech se zaměstnanci č. 4 – 6 a 9 – 11 opakovaně zjištěno, že zaměstnanci si nejsou jisti, zda a kdy mají poskytovatelem stanovené základní činnosti označené poskytovatelem nesprávně jako fakultativní zaznamenávat – evidovat a klienti je následně mají uhradit. Zaměstnanci č. č. 4 – 6 a 9 – 11 uváděli, že rozhoduje lékař, vrchní sestra nebo sestra ve směně, dále uváděli, že většinou žádné z těchto činností zajišťovaných uživateli nezapisují. Zaměstnanci č. 4 – 6 a 9 – 11 o směrnici č. 48 nevěděli.

Kontrolou předloženého vyúčtování fakultativních služeb bylo zjištěno, že úhrada fakultativních služeb za základní činnosti označené poskytovatelem jako fakultativní není klientům domova účtována. Bylo zjištěno, že úhrada je účtována především za zapůjčení kompenzačních pomůcek (vozik,

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>chodítka,...)</p> <p>Dále bylo zjištěno, že poskytovatel nesprávně uvádí jako fakultativní činnost platbu koncesionářských poplatků za soukromou televizi a rádio, kdy tyto poplatky náleží poskytovateli televizního a rádiového vysílání a nikoliv poskytovateli sociální služby, nejedná se o fakultativní činnosti zajišťované klientům poskytovatelem – z diskuze se zaměstnancem č. 2 bylo ověřeno, že tyto poplatky jsou hrazeny klienty poskytovateli televizního a rádiového vysílání z prostředků klienta.</p> <p>Z předloženého přehledu fakultativních činností bylo zjištěno, že jako fakultativní činnosti je poskytovatelem označeno zapůjčení kompenzačních pomůcek a to vozíku a chodítka. Z přehledu plateb bylo zjištěno, že tyto pomůcky jsou klientům půjčovány a následně za zapůjčení klienti platí poskytovatelem stanovenou úhradu. Tato skutečnost byla potvrzena zaměstnancem č. 2 a 3.</p> <p>Tento postup je v neshodě s registračními podmínkami, kdy je podmínkou registrace sociální služby podle § 79, odst. 1 písm. f), ZSS je zajištění materiálních a technických podmínek odpovídající druhu poskytovaných sociálních služeb.</p> <p>Dále je podle povinnosti poskytovatele podle § 88, písm. h) ZSS „dodržovat standardy kvality“ a následně:</p> <p>standardem č. 13 je poskytovateli uloženo zajišťovat materiálně technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.</p> <p>dále je poskytovatelům standardem kvality č. 8 uloženo zprostředkovat služby fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb je tedy zřejmé, že vzhledem k okruhu osob, kterému je sociální služba domov pro seniory poskytována má poskytovatel zprostředkovat a zajistit individuální kompenzační pomůcky prostřednictvím registrujícího praktického nebo odborného lékaře, případně je zajistit v materiálně technickém vybavení zařízení ve kterém je sociální služba poskytována.</p> <p>ad.: přílohy č. 2 „<i>k Sazebníku fakultativních služeb v domově pro seniory Dobříš - Ceník kadeřnických služeb dle SOU Sedlčany</i>“. Poskytovatel nesprávně označuje služby poskytované v domově pro seniory jiným právním subjektem za fakultativní činnosti, ačkoliv bylo v průběhu inspekčního šetření zjištěno a zaměstnanci č. 2 a 3 v diskuzi potvrzeno, že tyto služby nejsou zajišťovány zaměstnanci poskytovatele</p> |  |
|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>a za tyto služby platí klienti právnické osobě, která tyto činnosti (kadeřnické služby) klientům zajišťuje.</p> <p>Uzavřené smlouvy klientů č. 1 – 4 obsahují ustanovení o předávání písemného vyúčtování, jehož naplňování v praxi bylo zaměstnancem č. 2 v rozhovoru potvrzeno a doloženo písemným výstupem vyúčtování a výplatnice z PC programu, který je předáván klientům.</p> <p>Ve smlouvě je uveden způsob vyúčtování a způsob stanovení výše vrácené finanční platby v případě pobytu klienta mimo domov pro seniory. Ve smlouvě popsany způsob vrácené části platby potvrdil v diskuzi zaměstnanec č. 2.</p>   |  |
| Podklady kontrolního zjištění             | <p>Osobní dokumentace vylosovaných respondentů</p> <p>Vzor smlouvy</p> <p>Sazebník fakultativních činností v domově pro seniory Dobříš, 25. 10. 2013</p> <p>přílohy č. 2 „k Sazebníku fakultativních služeb v domově pro seniory Dobříš - Ceník kadeřnických služeb dle SOU Sedlčany“, bez datace</p> <p>„SMĚRNICE č. 48 Fakultativní a doplňková činnost v Domově seniorů Dobříš, p. o.“, účinnost: 1. 5. 2014</p> <p>dokument vyúčtování Fakultativní činnosti –, září, listopad 2015</p> <p>Přehled předpisů klientů č. 1 – 4</p> <p>Přehled plateb klientů č. 1 – 4, rok 2015</p> <p>Výplatní seznam ke dni 16. 11. a 15. 12. 2015</p> <p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3</p>                      |  |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | <p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující § 88 písm. i) a § 91 odst. 2 ZSS.</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:</p> <p>Předložené uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory vykazují formální nedostatky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- úhrada je u všech klientů smluvně dohodnuta v plné výši podle pokoje, na kterém klient bydlí a podle stravy, kterou si klient dohodl odebírat, bez ohledu na doloženou výši příjmů a klientem hrazenou sníženou výši úhrady</li> <li>- úhrada je ve smlouvách stanovena za kalendářní den, kdy není pro klienta ve smlouvě uvedena výše úhrad za jednotlivé měsíce podle počtu</li> </ul> | <p>Splněné:<br/>§ 88 písm. i)<br/>§ 91 odst. 2</p> <p>Nesplněné:<br/>§ 73 odst. 4<br/>a § 77</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>kalendářních dnů</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ve smlouvách je ručně označen způsob úhrady za pobyt a stravu a úhrady péči</li> <li>- v některých uzavřených smlouvách je ponecháno více způsobů platby</li> </ul> <p>Poskytovatel nesprávně označuje fakultativními činnostmi činnosti zajišťované jiným právním subjektem.</p> <p>Poskytovatel nesprávně účtuje jako fakultativní činnosti půjčování kompenzačních pomůcek klientů domova.</p> <p>Poskytovatel nesprávně označuje v Sazebníku fakultativních činností v domově pro seniory Dobříš základní činnosti sociální služby domova pro seniory jako fakultativní činnosti.</p> |  |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb |  | Bodové hodnocení kritérií:<br>---  |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               | <p>Odstranit z formuláře smlouvy a uzavřených smluv o poskytování sociální služby domov pro seniory formální nedostatky (viz popis zjištěného stavu věci).</p> <p>Neoznačovat jako fakultativní činnosti, činnosti zajišťované jinými právními subjekty.</p> <p>Neoznačovat a neúčtovat jako fakultativní činnosti základní činnosti poskytované sociální služby.</p> <p>Neúčtovat zapůjčení kompenzačních pomůcek klientů domova pro seniory.</p>   | <p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>29. 2. 2016</p> <p>29. 2. 2016</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Kontrolní zjištění k</b>                            | Opatření omezující pohyb<br><br>- § 89 odst. 1  | Číslo: 9                                      |
| Popis zjištěného stavu věci                            | <b>§ 89 odst. 1</b><br>Zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli, že dosud nebyla poskytovatelem žádná opatření omezující pohyb použita: „ <i>Postranice jako prostředek omezující pohyb nepoužíváme, pokud jsou užívány postranice, tak jako podpora bezpečnosti uživatelů. Nepoužíváme a nevidujeme žádný prostředek omezení pohybu osob.</i> “<br><br>V průběhu inspekčního šetření nebylo v souvislosti s poskytováním sociální služby zaznamenáno používání opatření omezující pohyb osob ve smyslu § 89 odst. 1 ZSS.<br>Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 88 písm. c). |   |
| Podklady kontrolního zjištění                          | Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3<br><br>Pozorování   |   |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele              | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 89 odst. 1.   | Splněné:<br>§ 89 odst. 1<br>Nesplněné:<br>--- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | ---   | Bodové hodnocení kritérií:<br>---             |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění               |   | Lhůta pro splnění opatření:<br><br>           |



| <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>  |
| <p>Seznam hodnocených povinností:<br/> § 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.</p> <p>Seznam splněných povinností:<br/> § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), § 88 písm. g), § 88 písm. i), § 89 odst. 1.</p> <p>Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:<br/> § 73 odst. 4 a § 77.</p> |
| <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>   |
| <p>Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3: 2a), 7b), 8b), 8c), 13a), 15a),</p> <p>Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1a), 1b), 1d), 2b), 3a),</p> <p>Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 4b), 5a), 5b), 5c), 8a),</p> <p>Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 3b), 1c), 4c).</p>  |

V Praze dne 5. 2. 2016

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

*Bc. Jana Kučerová* – členka inspekčního týmu podpis

*Mgr. Ľubica Švecová* – členka inspekčního týmu podpis

*Mgr. Marie Jarošová* – 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 vedoucímu inspekčního týmu.

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení  
Výtisk č. 2 pro Domov pro seniory Dobříš, p. o., Za Poštou 1660, 263 01 Dobříš,  
IČ: 42727201.

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

## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

**Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele**

|   | <b>Přehledy<sup>1</sup></b>   | Zasíláno<br>předem<br>(el.) | Předáno na<br>místě (list.) |
|---|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury | Seznam klientů a klíčových pracovníků v DS Dobříš ke dni 23. 11. 2015   | ---                         | x                           |
| Seznam zaměstnanců podle organizační struktury          | DS Dobříš- Přehled funkcí a kategorií v organizaci, ze dne 8. 12. 2015  | ---                         | x                           |
| Organizační struktura                                   | Organizační struktura DS Dobříš, platnost 1. 1. 2015  | ---                         |                             |
| Seznam vnitřních pravidel organizace                    | Standardy kvality č. 1-15<br>Rejstřík vydaných směrnic a předpisů DS Dobříš, ze dne 10. 12. 2015  | ---                         | x                           |
| Seznam pracovních postupů                               | Postup při nabývání, evidenci, přesunech, inventarizaci a vyřazování majetku Středočeského kraje a hlášení škod na majetku Středočeského kraje, platnost 1. 1. 2011<br>Postup při předávání cenných předmětů, platnost 1. 5. 2014<br>Postup při oznámení úmrtí klienta, platnost 10. 1. 2014<br>Nepředloženy postupy k realizaci základních činností dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. | --                          | x                           |
| Domácí řád  | Domácí řád DS Dobříš, platnost 1. 5. 2014   | ---                         |                             |
| Organizační řád   | Organizační řád, platnost 1. 6. 2011  | ----                        | x                           |
| Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele        |   |                             |                             |
| Další   | Fotodokumentace z místního šetření, záznam z úvodního setkání, soupis podkladů 2015/72368-223, ze dne 10. 12. 2015  | ---                         | x                           |

<sup>1</sup> Uvede se přesný název dokumentu a datum jeho platnosti.

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

| Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS |                     |  |                       |                          |
|--|---------------------|--|-----------------------|--------------------------|
|  | Kontrolovaná oblast |  | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
| § 88   | Povinnosti          | NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku  |                       |                          |
| písm. a)   |                     | <p><i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb</i>“, platnost 1. 3. 2014</p> <p>„<i>PŘÍLOHA č. 2 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Plánovaný rozvoj Domova seniorů Dobříš</i>“, platnost 1. 1. 2015</p> <p>„<i>Etický kodex zaměstnanců</i>“, bez datace</p> <p>„<i>Domácí řád Domova seniorů Dobříš</i>“, účinnost 1. 2. 2011</p> <p>„<i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 15, Zvyšování kvality sociální služby</i>“, platnost 1. 1. 2014</p> <p>„<i>Hodnocení služby v Domově seniorů Dobříš, KLIENTI</i>“, výsledky dotazníkového šetření, sběr dat 1. 12. 2014 – 30. 1. 2015</p> <p>„<i>Kontrolní činnost – Plán kontrolní činnosti na rok 2014; 2015</i>“, předloženo k nehlédnutí</p> <p>„<i>ZÁPISY Z PORAD VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ A ZÁPISY Z PRACOVNÍCH PORAD za období 10. 1. 2014 – 20. 10. 2015</i>“, předloženo k nehlédnutí</p> <p>Osm „<i>Zápisů z besed klientů a vedení Domova seniorů Dobříš</i>“, za období 10. 2. 2014 – 23. 12. 2015</p> |                       |                          |
| písm. b)   |                     | <p><i>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 3, Jednání se zájemcem o službu v Domově seniorů Dobříš</i>“, Platnost od: 1. 1. 2014</p> <p><i>Domácí řád</i>“</p>   |                       |                          |

|          |  |   |  |  |
|----------|--|---|--|--|
| písm. c) |  | <p>„PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 1, Vnitřní pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů Domova při řešení své nepříznivé sociální situace“, ze dne 5. 11. 2014, platnost 1. 1. 2014</p> <p>„METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 2, Ochrana práv osob“, platnost 1. 1. 2014</p> <p>„Etický kodex zaměstnanců“, bez datace</p> <p>„Domácí řád Domova seniorů Dobříš“, účinnost 1. 2. 2011</p> <p>„Směrnice č. 30, Zásady chování a jednání zaměstnanců“, účinnost 1. 7. 2011</p> <p>„Směrnice č. 32, Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům“, účinnost 1. 7. 2011</p> <p>„Souhlas uživatelů s použitím postranic“, bez datace</p> <p>„Používání postranic 1. patro“, bez datace</p> <p>„POSTRANICE U LŮŽEK KLIENTŮ – 25.1 2009“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>„Přehled žádostí změn stávajícího pokoje v DS Dobříš k 1. 12. 2015“</p> |  |  |
| písm. d) |  | <p>STANDARDŮ KVALITY č. 1 – 15“</p> <p>Soubor dokumentů „Směrnice č. 1 – 48“</p> <p>Webové stránky poskytovatele <a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a></p> <p>Směrnice č. 1 K provádění a kontrole hospodářských dispozic, oběhu a archivaci účetních dokladů, platnost 1. 1. 2013</p> <p>Směrnice č. 2 Skladová evidence, platnost 1. 6. 2011</p> <p>Směrnice č. 3 Spisový a skartační řád, platnost 1. 4. 2010</p> <p>Směrnice č. 4 Hygienicko provozní řád domova, platnost 1. 3. 2014</p> <p>Směrnice č. 5 Hygienicko provozní řád pedikúra, kadeřnictví, platnost 1. 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 6 O cestovních náhradách, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 7 Vnitřní platový předpis,</p>   |  |  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 8 Zásady provozu služebních motorových vozidel, platnost, 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 9 Závodní stravování, platnost platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 10 Stravovací jednotka, platnost 8. 2010</p> <p>Směrnice č. 11 O poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a desinfekčních prostředků a ochranných nápojů DS Dobříš, platnost 1. 6. 2010</p> <p>Směrnice č. 12 Vzorový seznam osobního vybavení, lůžkovin a jiných textilií, platnost 1. 5. 2014</p> <p>Směrnice č. 13 O nakládání s odpady, platnost 1. 1. 2010</p> <p>Směrnice č. 14 Organizační řád, platnost 1. 6. 2011</p> <p>Domácí řád Domova seniorů Dobříš, platnost 1. 2. 2011</p> <p>Směrnice č. 16 Směrnice O vnitřním kontrolním systému, platnost 1. 9. 2014</p> <p>Směrnice č. 17 Způsob oznamování přechodného pobytu mimo domov, vratky za pobyt mimo domov, platnost 1. 10. 2009</p> <p>Směrnice č. 18 Soubor hlavních zdrojů pracovních rizik, platnost 1. 6. 2010</p> <p>Směrnice č. 19 Poskytování první pomoci, platnost 1. 1. 2014</p> <p>Směrnice č. 20 Seznam a lhůty školení, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 21 Pracovní řád, platnost 1. 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 22 Kategorizace prací a pracovních činností, platnost 1. 6. 2011</p> <p>Směrnice č. 23 Vnitřní směrnice o inventarizaci, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 24 O pravidlech vzdělávání zaměstnanců, platnost 1. 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 25 O zadávání veřejných zakázek, platnost 1. 11. 2013</p> <p>Směrnice č. 26 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic, platnost 7. 1. 2013</p> <p>Směrnice č. 27 O svobodném přístupu k informacím, platnost 1. 7. 2011</p> <p>Směrnice č. 28 O závodní preventivní</p> |  |  |
|--|---|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>péči, platnost 1. 2. 2014</p> <p>Směrnice č. 29 O ochraně osobních údajů a zajištění ochrany informací uložených v systému Domova seniorů Dobříš, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 30 Zásady chování a jednání zaměstnanců, platnost 1. 7. 2011</p> <p>Směrnice č. 31 Bezpečnost pokrmů v gastronomii, platnost 1. 6. 2011</p> <p>Směrnice č. 32 Vnitřní pravidla řešící střet zájmů personálu ke klientům, platnost 1. 7. 2011</p> <p>Směrnice č. 33 Zásady zajišťování personálního obsazení Domova seniorů Dobříš, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 34 Plán opatření při vzniku mimořádných událostí a krizových situací, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 35 Postup při nabývání, evidenci, přesunech, inventarizaci a vyřazování majetku Středočeského kraje a hlášení škod na majetku Středočeského kraje, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 36 Používání čipů při evidenci docházky zaměstnanců, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 37 Provozní řád – vzduchotechnika, platnost 1. 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 38 O přijatých darech, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 39 Provozní řád kotelna, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 40 Přeprava a uložení peněžní hotovosti, platnost 1. 4. 2011</p> <p>Směrnice č. 41 Zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, platnost 1. 7. 2010</p> <p>Směrnice č. 42 O organizaci programu „Dobrovolníci v Domově seniorů Dobříš“, platnost 1. 6. 2011</p> <p>Směrnice č. 43 Kontrola dodržování režimu dočasně práce neschopných, platnost 1. 1. 2011</p> <p>Směrnice č. 44 O mobilních telefonech, platnost 1. 9. 2015</p> <p>Směrnice č. 45 Postup při předávání cenných předmětů, platnost 1. 5. 2014</p> <p>Směrnice č. 46 Postup při oznámení o úmrtí klienta, platnost 10. 1. 2014</p> <p>Směrnice č. 47 Pro výchovu</p> |  |  |
|--|--|--|--|

|          |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|
|          |  | <p>a organizaci školení na úseku BOZP, platnost 31. 1. 2012</p> <p>Směrnice č. 48 Fakultativní a doplňková činnost v Domově seniorů Dobříš, p. o, platnost 1. 5. 2014</p>  |  |  |
| písm. e) |  | <p>Metodika k naplňování standardu č. 7 – „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“, platnost 1. 2. 2014</p> <p>Příloha č. 1 k naplňování standardu č. 7 – „Hlášení stížností, podnětů, připomínek“, bez datace</p> <p>Směrnice č. 26 – „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic“, účinnost 7. 1. 2013</p> <p>„Postup při podávání stížností, připomínek, evidence, vyřízení stížností“, zjednodušený postup při podávání stížností, připomínek, bez datace</p>   |  |  |
| písm. f) |  | <p><b>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/1 Individuální plánování průběhu sociální služby</b>, platnost od 1. 8. 2014</p> <p>„<b>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5; 5/2 Klíčový pracovník</b>“, 1. 8. 2014</p> <p>„<b>PŘÍLOHA č. 1 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1 DOTAZNÍK - STANOVENÍ OSOBNÍCH CÍLŮ A POTŘEB KLIENTA</b>“, bez datace</p> <p>„<b>PŘÍLOHA č. 2 k naplňování standardu č. 5/1 inventura spokojenosti klienta s poskytovanou službou a osobní profil</b>“, bez datace</p> <p>„<b>PŘÍLOHA č. 3 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU č. 5/1; ZÁZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY KLIENTA</b>“, bez datace</p> <p><b>PŘÍLOHA č. 4 k naplňování standardu č. 5/1 záznam průběhu služby klienta</b>“, bez datace</p> <p>„<b>METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDU Č. 8, Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje</b>“, platnost od 19. 8.</p> |  |  |



|                       |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|
|                       |  | 2013<br>„Příloha č. 1 ke směrnici<br>č. 48, SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH<br>ČINNOSTÍ“, účinnost od 1. 5. 2014<br>Webové stránky poskytovatele<br><a href="http://www.dsdobris.cz">www.dsdobris.cz</a>                   |  |  |
| písm. g)              |  | METODIKA K NAPLŇOVÁNÍ<br>STANDARDU č. 3 – <i>Jednání se<br/>zájemcem o službu v Domově seniorů<br/>Dobříš</i> “, platnost 1. 1. 2014<br>Složka: „ Žádosti zamítnuté r. 2014; r.<br>2015“, předloženo k nahlédnutí; |  |  |
| písm. i) <sup>2</sup> |  |  |  |  |
| písm. j)              |  |  |  |  |
| písm. k)              |  |  |  |  |
|                       |  |  |  |  |
| <b>§ 89</b>           | <b>Opatření<br/>omezující<br/>pohyb osob</b> |  |  |  |
| odst. 1               |  |  |  |  |
| odst. 2               |  |  |  |  |
| odst. 3               |  |  |  |  |
| odst. 4               |  |  |  |  |
| odst. 5               |  |  |  |  |
| odst. 6               |  |  |  |  |
| odst. 7               |  |  |  |  |

<sup>2</sup> Při plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) je předmětem inspekce také 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 - 77.

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

| Standardy kvality sociálních služeb |                            |   |                       |                          |
|-------------------------------------|----------------------------|---|-----------------------|--------------------------|
| STANDARD                            | Kontrolovaná oblast        | NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku   | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
| 1                                   | Cíle a způsoby poskytování | Cíle a způsoby k poskytování sociální služeb, platnost od 1. 4. 2012<br>Rozhodnutí KÚSK, od 26. 3. 2010<br>Příloha č. 2 – plánovaný rozvoj v DS Dobříš, platnost 1. 1. 2015   |                       |                          |
| 2                                   | Ochrana práv               | Ochrana práv osob, platnost 1. 1. 2014  |                       |                          |
| 3                                   | Jednání se zájemcem        | Jednání se zájemcem o službu v DS Dobříš, platnost 1. 2. 2014<br>Příloha č. 1 kritéria pro přidělování jednolůžkového pokoje, platnost 1. 1. 2014<br>Dodatek č. 1 – vzor žádosti pro přidělení jednolůžkového pokoje,<br>Příloha č. 2 – žádost o poskytování sociálních služeb v DS s celoročním pobytem<br>Příloha č. 3 – vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu žadatele<br>Příloha č. 4- př. č. 1 – sociální dotazník k žádosti |                       |                          |
| 4                                   | Smlouva o poskytování      | Smlouva o poskytování sociální služby v DS Dobříš, platnost 1. 5. 2014<br>Vzor smlouvy<br>Příloha č. 1 – sazebník fakultativních činností v DS Dobříš, aktualizace 7. 5. 2014<br>Příloha č. 1 k sazebníku fakultativních činností v DS Dobříš-ceník revízi elektrických spotřebičů a ručního elektrického nářadí<br>Příloha č. 2 – k sazebníku fakultativních činností v DS Dobříš – ceník kadeřnických služeb SOU Sedlčany       |                       |                          |
| 5                                   | Individuální plánování     | Individuální plánování průběhu sociální služby, platnost 1. 8. 2014<br>Příloha č. 1 -Dotazník stanovení osobních cílů a potřeb klienta<br>Příloha č. 2 – inventura spokojenosti klienta s poskytovanou sociální službou<br>Příloha č. 3. záznam individuálního plánování služby klienta<br>Příloha č. 4 – záznam z průběhu služby klienta<br>Klíčový pracovník  |                       |                          |

| Standardy kvality sociálních služeb |                                    |   |                        |                          |
|-------------------------------------|------------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| STANDARD                            | Kontrolovaná oblast                | NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku   | Zasílán o předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
| 6                                   | Dokumentace poskytování            | Dokumentace o poskytování sociální služby, platnost 1. 1. 2014  |                        |                          |
| 7                                   | Stížnosti                          | Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, platnost 1. 2. 2014<br>Příloha č. 1 – hlášení stížností podnětů a připomínek<br>Stížnosti, připomínky na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb – zjednodušený postup   |                        |                          |
| 8                                   | Návaznost na služby a zdroje       | Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, platnost 19. 8. 2013  |                        |                          |
| 9                                   | Personální a organizační zajištění | Personální a organizační zajištění služby, platnost 1. 1. 2014<br>Příloha č. 1 – pravidla pro stanovení zaměření a oboru vzdělání a dalších požadavků potřebných pro výkon pracovních činností v DS Dobříš<br>Příloha č. 2 – minimální požadavky na vzdělání jednotlivých zaměstnanců DS Dobříš |                        |                          |
| 10                                  | Profesní rozvoj zaměstnanců        | Profesní rozvoj zaměstnanců a supervize, platnost 1. 1. 2014  |                        |                          |
| 11                                  | Místní a časová dostupnost         | Místní a časová dostupnost služby, platnost 1. 2. 2013  |                        |                          |
| 12                                  | Informovanost o službě             | Informovanost o poskytované sociální službě, platnost 1. 11. 2015<br>Dodatek č. 1 k metodice naplňování standardu č. 12   |                        |                          |
| 13                                  | Prostředí a podmínky               | Prostředí a podmínky, platnost 1. 2. 2014   |                        |                          |
| 14                                  |                                    | Nouzové a havarijní situace, platnost 1. 3. 2014  |                        |                          |

| Standardy kvality sociálních služeb |                             |  |                        |                          |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|------------------------|--------------------------|
| STANDARD                            | Kontrolovaná oblast         | NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku  | Zasílán o předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
|                                     | Nouzové a havarijní situace | Příloha č. 1 – řešení konkrétních situací, platnost 1. 3. 2014   |                        |                          |
| 15                                  | Zvyšování kvality služby    | Zvyšování kvality sociální služby, platnost 1. 1. 2014<br>Příloha – odpolední aktivizace v DS Dobříš, platnost 21. 1. 2014<br>Zápisy z porady k odpolední aktivizaci, platnost 22. 1. 2014<br>Domácí řád DS Dobříš – platnost 1. 5. 2014 |                        |                          |

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

| Respondent/klient číslo: | Předaná osobní dokumentace  |
|--------------------------|---|
| R 2                      | PŘEHLED PŘEDPISŮ rok 2015, přehled plateb a vratek; Sociální plán klienta; sociální plán – podrobnosti; Smlouva o poskytování sociální služby v DS; příloha č. 1: Sazebník fakultativních činností v DS Dobříš; příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování sociální služby; Prohlášení klienta; příloha č. 2: sazebník kadeřnických služeb SOU Sedlčany; Dohoda o poskytnutí dobrovolného finančního daru; Záznam průběhu služby klienta; záznam IP klienta; aktualizace dotazníku – Stanovení osobních cílů a potřeb klienta;   |
| R3                       | PŘEHLED PŘEDPISŮ rok 2015, přehled plateb a vratek; Smlouva o poskytování sociální služby v DS; příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování sociální služby; Prohlášení klienta; příloha č. 1: sazebník fakultativních činností v DS Dobříš; dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování sociální služby v DS; Záznam průběhu služby uživatele; záznam z IP služby klienta DS Dobříš; Dotazník – Stanovení osobních cílů a potřeb klienta; příloha č. 1 k IP klienta; IP ošetřovatelské péče;   |
| R1                       | PŘEHLED PŘEDPISŮ rok 2015, přehled plateb a vratek; Smlouva o poskytování sociální služby v DS, příloha č. 1: sazebník fakultativních činností v DS Dobříš; příloha č. 2: sazebník kadeřnických služeb SOU Sedlčany; DOHODA o spoluúčasti na úhradě nákladů; Inventura spokojenosti klienta s poskytovanou sociální službou; Žádost o poskytování sociálních služeb v DS s celoročním pobytem; Záznam bodového hodnocení žadatele o poskytování sociální služby; Záznam bodového hodnocení žadatele o poskytování sociální služby; provedený ošetřovatelský úkon; |
| R4                       | PŘEHLED PŘEDPISŮ rok 2015, přehled plateb a vratek; Smlouva o poskytování sociální služby v DS; příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování sociální služby; Prohlášení klienta; příloha č. 1 Sazebník fakultativních činností v DS Dobříš; příloha č. 2: sazebník kadeřnických služeb SOU Sedlčany; Dohoda o poskytnutí dobrovolného finančního daru; Individuální plán ošetřovatelské péče; Dotazník- Stanovení osobních cílů a potřeb klienta; IP ošetřovatelské péče;   |

