



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/0796, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedli:

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

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

Mgr. Václava Bláhová – členka inspekčního týmu

Mgr. Eva Fremuthová – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba

(Důvod přizvání: V zájmu odborného posouzení věci)

u kontrolované osoby: Dřevčická o.p.s. se sídlem Dřevčice 15, 250 01 Brandýs n. Labem – St. Bol. 1, IČ: 24678961

inspekci poskytování sociálních služeb byla provedena ve dnech od 8. 9. 2015 do 10. 9. 2015, v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“), v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

Místo provedení inspekce: Dřevčický park, Dřevčice 15, 250 01 Brandýs n. Labem – St. Bol. 1, ve službě domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 2737309

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 povinností poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) ZSS).
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 8. 9. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/0796 vedoucí sociální služby a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení poskytovatelem dodatečně zaslaných podkladů dne 10. 10. 2015.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS 	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a) ZSS</p> <p>Poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o sociální službě pomocí webových stránek www.drevcickypark.com, informačního letáku, Registru poskytovatelů sociálních služeb. Další informace lze čerpat z výročních zpráv, které jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele. Při rozhovoru se zaměstnanci bylo zjištěno, že o své pobytové sociální službě informují prostřednictvím lokálních a celostátních médií, jako jsou Brandýské listy a časopis Sociální služby. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že: „<i>Informační letáky distribuujeme do ordinací praktických lékařů a na Obecní úřady v okolí.</i>“</p> <p>Barevný leták ve formátu A5 představuje obě dvě pobytové sociální služby poskytované v zařízení společně, a to domovy pro seniory a domov se zvláštním režimem. V úvodu je napsáno: „<i>Zajistíme Vám bydlení a péči pro seniory v blízkosti Prahy.</i>“ Není zde jasně vymezena sociální služba domov se zvláštním režimem, ale pouze konstatování: „<i>Nově sociální služba: Domov se zvláštním režimem.</i>“ Informační leták obsahuje čtyři barevné fotografie interiéru a exteriéru zařízení, odkaz na webové stránky poskytovatele www.drevcickypark.com, adresu zařízení, e-mailovou adresu info@drevcickypark.com a telefonní kontakty na recepci a mobilní telefon. Leták neobsahuje informace o okruhu osob, jímž je sociální služba poskytována, a ani informace o kapacitě poskytované sociální služby a způsobu poskytování sociální služby.</p> <p>Na webových stránkách poskytovatele www.drevcickypark.com je uvedeno, že: „<i>Sociální</i></p>	

služby jsou poskytovány sociálními pracovníky na základě registrace v souladu s § 49 a § 50 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a ve znění pozdějších předpisů. V zařízení je poskytována rovněž základní zdravotní péče zdravotními sestrami. Zařízení nemá stálého lékaře. Lékařská péče je zajišťována smluvním lékařem s všeobecnou odborností. Odbornou lékařskou pomoc zajišťují lékaři příslušných odborností na základě doporučení. Personál zařízení zajišťuje v případě potřeby neodkladnou zdravotní péči.“ Webová stránka www.drevcickypark.com podává informace o celém komplexu Dřevčického Parku, a to o residenčním bydlení pro seniory, školícím centru a restauraci. O sociální službě domov se zvláštním režimem jako takové je uveden odkaz v levé liště stránky. Zde je charakterizováno poslání sociální služby zákonným rámcem - sociální služby dle § 50 ZSS, kontraindikace pro přijetí, indikace k pobytu na oddělení domova se zvláštním režimem, obsah celodenní péče a odkaz na článek „Alzheimerova choroba“. Další informace týkající se sociální služby domov se zvláštním režimem se v mnohém prolínají s další poskytovanou sociální službou v místě, a to domov pro seniory. Webové stránky neumožňují alternativní zobrazení textu s ohledem k cílové skupině klientů.

K okruhu osob, kterým je služba poskytována, je na webových stránkách uvedeno: „Cílovou skupinou jsou občané, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují komplexní péči, která jim nemůže být zajištěna členy jejich rodiny ani pečovatelskou službou nebo jinými službami sociální péče, nebo toto umístění nezbytně potřebují z jiných vážných důvodů. Tato služba je hlavně zajišťována pro osoby s degenerativním onemocněním mozku, převážně Alzheimerovou nebo Parkinsonovou chorobou a ostatními demencemi, dále pro klienty s těžkým zdravotním postižením, pobírajícími plný invalidní důchod.“ V Registru poskytovatelů sociálních služeb je cílová skupina klientů vymezena pro:

- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením.

Věková kategorie klientů uvedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb je stanovena od 50 let a výše. Zaměstnanec č. 2 k zjišťované oblasti uvedl,

že: „*Naši službu poskytujeme klientům od 50 let plus trpící demencí.*“ Na webových stránkách není věková hranice klientů domova se zvláštním režimem stanovena vůbec a ve „*Výroční zprávě za rok 2014*“ je cílová skupina definována jako „*senioři nad 50 let života s projevy Alzheimerovy nemoci, či jinými druhy demence.*“ Cílová skupina v dokumentu „*STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ je definována: „*Domov se zvláštním režimem je určen pro cílovou skupinu osoby od 50 ti let výše, které pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují komplexní péči a nejsou schopny nadále žít samostatně v domácím prostředí s pomocí rodiny nebo terénních sociálních služeb. Tato služba je hlavně zajišťována pro osoby s degenerativním onemocněním mozku, převážně Alzheimerovou demencí nebo Parkinsonovou chorobou a ostatními demencemi.*“

Kapacita poskytované sociální služby, 70 klientů, je uvedena na webových stránkách poskytovatele a koresponduje s informacemi v Registru poskytovatelů sociálních služeb, „*Výroční zprávou za rok 2014*“ a dokumentem „*STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“. Informace

o kapacitě domova se zvláštním režimem v „*Popisu realizace poskytování sociálních služeb*“ z Registru poskytovatelů sociálních služeb není aktuální. Zde je uvedena kapacita domova se zvláštním režimem v počtu 20 klientů. V době místního šetření nebyla kapacita sociální služby plně obsazena. Zaměstnanec č. 4 uvedl, že jejich službu v současnosti využívá 59 klientů.

Rozhovory s klienty bylo zjištěno:

Respondent č. 1: „*Informace o zařízení sehnala dcera.*“ Rovněž z rozhovoru vyplynulo, že ona zmiňovaná dcera se setkala s ředitelkou a získala prvotní informace o službě, péči, platbách apod.

Respondent č. 2: o službě se dozvěděl od dcery, která pracovala v sociálních službách.

Respondent č. 4 uvedl: „*O službě se dozvěděl nejprve můj manžel, kterému to řekli synové. Jeden ze synů*

tady bydlí, nedaleko odtud.“ Na další zdroje informací si nevzpomíná.

1a) SQSS

Poskytovatelem předložený dokument „STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ představuje poslání služby jako: „Posláním organizace je vytvořit pro osoby, které nemohou žít ve svém přirozeném sociálním prostředí důstojnou náhradu za běžné domácí prostředí a podporovat je ve snaze co nejvíce se přiblížit běžnému způsobu života a pomáhat jim zachovat si sociální vazby. Komplex služeb přispívá ke kvalitě prožitému závěru života při respektování jedinečnosti každého klienta. Jednou z priorit našeho zařízení je navázat s klientem vztah, který je založen na důvěře. Posláním této služby je být pro klienty orientačním bodem v prostředí, ve kterém se již ztrácejí, a vytvářet důstojné životní podmínky v náhradním prostředí domova.“ Na svých webových stránkách poskytovatel uvádí: „Posláním této služby je být pro klienty orientačním bodem v prostředí, ve kterém se již ztrácejí a vytvářet důstojné životní podmínky v náhradním prostředí domova.“ V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že prostředí zařízení se jeví jako důstojné. Poskytovatel má písemně definované poslání zveřejněno na svých webových stránkách a ve výroční zprávě.

Cíle služby jsou definovány v dokumentu „STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“: „Poskytovat kvalitní sociální službu, která bude individuálně uzpůsobena klientovi. Zkvalitňovat, podporovat a udržovat schopnosti klienta. Podporovat klienty po nástupu do zařízení v dosavadním způsobu života. Podporovat udržování kontaktu s rodinou, blízkými. Stále zlepšovat prostředí domova. Zajistit stabilní a profesionální tým zaměstnanců. Vzdělávání pracovníků z důvodu prohlubování jejich znalostí a schopností. Zvýšit spolupráci s místními organizacemi (MŠ, ZŠ, Obecní úřad atd.) a organizacemi zajišťujícími obdobné služby (spolupráce se členy APSS a domovy pro seniory v regionu v oblasti standardů kvality, výměna zkušeností, návštěvy). Navázat spolupráci s dobrovolníky“. V rozhovoru zaměstnanec č. 4 sdělil,

že: „*Stanovujeme si krátkodobé a dlouhodobé cíle služeb. Krátkodobý je například aktivizace klientů a ty dlouhodobé jsou investice.*“ V dokumentu „*Zápis ze schůze zaměstnanců společnosti ZEA+ spol. s.r.o. a společnosti Dřevčická o.p.s. – Domov pro seniory Dřevčický Park*“ je ředitelkou představen krátkodobý plán na rok 2014. Zde je mimo jiné uvedeno, že bude zajištěn větší počet zaměstnanců pro DZR a budou organizovány vzdělávací kurzy pro zaměstnance. V podkladu „*Výroční zpráva za rok 2014*“ je uvedeno v 10. odstavci, jakým směrem se bude společnost (Dřevčická o. p. s.) vyvíjet a současně jsou zde definovány další cíle, např.: „*...zlepšení PR a fundraisingu – lepší spolupráce s regionálním tiskem a ostatními médii...zavedení canisterapie...*“ Se stanovenými cíli je systematicky pracováno, více viz popis kritéria 15 a). Z rozhovoru se zaměstnanci č. 2 a 4, rozhovory s respondenty č. 1, 3, 4 a pozorováním bylo prokázáno, že je sociální služba poskytována v souladu s definovanými cíli. Sociální služba domov se zvláštním režimem pracuje s rozvojovými cíli, ale také s cíli sociální služby samotné. Definované cíle poskytované služby poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách a ve výroční zprávě.

V dokumentu „*STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ jsou zásady poskytované sociální služby domov se zvláštním režimem stanoveny heslovitě, a to: „*Autonomie a podpora nezávislosti, respektování potřeb a individuální přístup, partnerství – spolupráce pracovníka, klienta a rodiny, týmová spolupráce všech pracovníků, profesionalita a odbornost, diskrétnost a mlčenlivost, ohleduplnost a vstřícnost a otevřenost veřejnosti.*“ Ve směrnici č. 12/2011 „*Etický kodex*“ jsou uvedeny zásady poskytování sociální služby z etického hlediska např.: „*...Pracovník si je vědom svého postavení vzhledem ke klientům, nezneužívá jejich důvěru ve svůj prospěch. Pracovník chrání zájmy a práva uživatele služeb. Pracovník vede klienty k odpovědnosti sám za sebe...*“ Zásady poskytování sociální služby jsou v souladu s § 50 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) a jsou zveřejněny na webové stránce poskytovatele.

Z dokumentace respondenta č. 2 „*REALIZACE PLÁNŮ PÉČE*“, z „*Denních záznamů v programu IS*

Cygnus“ a rozhovorem s ním, bylo zjištěno, že během jeho pobytu v domově se zvláštním režimem došlo k velmi výraznému zlepšení jeho stavu, se kterým se však v rámci poskytování sociální služby systematicky nepracuje. Během rozhovoru opakovaně sdělil, že chce domu, avšak tuto informaci zaměstnancům sociální služby nesdělil. Vzhledem k zjištěným okolnostem by v tomto případě mohlo dojít k nesouladu sociální služby dle § 50 ZSS a základními zásadami § 2 ZSS.

15a), 15b) SQSS

V předloženém dokumentu poskytovatelem „STANDARD č. 15 DS, DZR ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ je uvedeno, jakým způsobem je hodnocena poskytovaná služba, dále informuje o Radě obyvatel Dřevčického Parku a Stravovací komisi obyvatel Dřevčického Parku. Tento dokument je vyhotoven pro obě poskytované sociální služby v objektu. Hodnocení poskytované služby, dle tohoto dokumentu, je zjišťována pomocí *„individuálního plánování uživatelů, které jsou průběžně sledovány a hodnoceny závěrem každého měsíce.“* Dále dotazníkem spokojenosti klienta, dotazníkem spokojenosti pracovníků, *„pravidelnými schůzkami zástupci zdravotního úseku se sociální pracovníci“* a vyhodnocováním stížností.

Poskytovatel předložil klienty vyplněné dotazníky spokojenosti. Není z nich však patrné, zda se jedná o klienty sociální služby DZR či domova pro seniory. Oblasti zjišťované dotazníkem jsou vhodně zvoleny. Forma dotazníku, vzhledem k cílové skupině klientů, je vyhovující, výstupy z něj jsou měřitelné. Zaměstnanec č. 2 uvedl: *„Když něco zjistíme v dotazníku, uděláme potom opáření a vyjde směrnice.“* Zaměstnanec č. 4. se vyjádřil: *„Výsledky z dotazníků posíláme zaměstnancům interní korespondencí, a to kladné a i ty negativní.“* K zjišťované oblasti respondent č. 2 sdělil, že by někdy uvítal změnu jídelničky, ale uvědomuje si, že to je problematické. Zúčastnil se dotazníkového průzkumu spokojenosti. Respondent v rozhovoru ohledně zjišťování spokojenosti uvedl: *„Všichni tu jsou na mě moc hodní... tak pěkné stáří jsem si ani nepředstavoval. Nic bych neměnil. Kdybych chtěl*

něco jinak, asi bych to řekl sestřičce.“

Dotazníky spokojenosti vyplněné zaměstnanci předložil poskytovatel k nahlédnutí. Vzhledem k provázanosti dvou sociálních služeb poskytovaných v zařízeních z nich není patrné, v které sociální službě pracuje, jelikož zaměstnanci mají své pracovní úvazky rozdělené do obou poskytovaných sociálních služeb poskytovaných v zařízení. Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl: *„Vedoucí se nás ptají na spokojenost a ptají se nás na hlášení. Mohu podat stížnost i ústně. Dotazník vyplňujeme jednou až dvakrát ročně. Nejsem si jist, že by se pak z toho něco změnilo.“* Zaměstnanec č. 5 k zjišťované oblasti sdělil, že: *„Vyplňovaly se dotazníky, když jsem nastupovala. Byly anonymní. Pak se třeba změnilo to, že se střídáme na oběd a některým klientům pomáháme víc s péčí.“* Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl, že: *„Dotazník jsem vyplňoval, byl anonymní. Většinou se ale všechno projednává na schůzi. Určitě se pak něco změnilo, ale konkrétně vám to neřeknu, nevzpomenu si.“* Poskytovatel předložil vyhodnocení dotazníků spokojenosti zaměstnanců. V zařízení probíhá hodnocení zaměstnanců vedením poskytovatele. Zaměstnanec č. 4 k tomu sdělil: *„Chodím mezi klienty a ptám se jich, jak jsou spokojeni s personálem. Každý měsíc, mimo léta, zkoušíme zaměstnance ze standardů. Vedeme o tom evidenci. Zkoušením musí projít každý zaměstnanec. Dříve jsme hodnotili pracovníky v programu Cygnus, ale to se nám neosvědčilo. Vrchní sestra a sociální pracovníce hodnotí zaměstnance osobními pohovory.“* Kritéria a techniky pro zjišťování spokojenosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb jsou zcela v souladu se stanovenými cíli, a je s nimi systematicky pracováno. V podkladu předloženém k nahlédnutí *„Vyhodnocení cílů poskytování sociální služby za rok 2014“*, ve *„Výroční zprávě za rok 2014“* a z osobní dokumentace respondentů jsou strategické cíle a cíle sociální služby verifikovány.

Z předložené dokumentace, rozhovory se zaměstnanci a respondenty bylo prokázáno, že poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli klientů. Zjištěné dílčí nedostatky průběžného hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s osobními cíli jednotlivých osob, jsou

	<p>uvedeny v rámci Kontrolního zjištění č. 6, popis kritéria 5b) SQSS.</p> <p>Poskytovatel postupuje při zjišťování spokojenosti osob v souladu s předloženým dokumentem „STANDARD č. 15 DS, DZR ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 4, 5, 8 Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 4</p> <p>Dokumenty: „DOTAZNÍK – ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI PRACOVNÍKŮ DOMOVA SENIORŮ DŘEVČICKÝ PARK“, formulář bez datace „DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI“, formulář bez datace Formulář „Individuální plán uživatele odlehčovacích služeb“, bez datace Informační leták „Dřevčický Park resort – Domov pro seniory Dřevčický Park“ „STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, platnost 1. 10. 2014 „STANDARD č. 15 DS, DZR ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, platnost 1. 1. 2015 Šanon „TESTY DOTAZNÍKY“ (obsahuje dotazníky spokojenosti klientů, zaměstnanců a jejich vyhodnocení za rok 2014) „Vyhodnocení cílů poskytování sociální služby za rok 2014“ „Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 16. 2. 2015“ „Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 27. 4. 2015“ „Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 29. 6. 2015“ „Zápis ze schůze zaměstnanců společnosti ZEA+ spol. s.r.o. a společnosti Dřevčická o.p.s. – Domov pro seniory Dřevčický Park“, ze dne 23. 1. 2014 „Závazné termíny plnění úkolů pro rok 2015“, bez datace</p> <p>Pozorování</p> <p>Webové stránky Registr poskytovatelů sociálních služeb Webové stránky poskytovatele: www.drevcickypark.com</p>	
Hodnocení plnění povinností	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písm. a)

poskytovatele		Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb.	Bodové hodnocení kritérií: 1a) 3 body 15a) 3 body 15b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. b) ZSS - Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS 	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. b) ZSS</p> <p>Poskytovatel prokázal, že informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Viz popis následujících kritérií.</p> <p>3a) SQSS</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „<i>STANDARD č. 3 DS, DZR JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU</i>“, ve kterém je popis procesu jednání se zájemcem o sociální službu, obecné zásady komunikace se zájemcem o službu, zásady základního poradenství, způsob podání žádosti o službu, pravidla sociálního šetření. Dále je zde popsán průběh jednání se zájemcem, který má specifické potřeby, klade se důraz na komunikaci a uplatnění neverbálních způsobů komunikace se zájemcem.</p> <p>Přílohou předloženého dokumentu je „<i>Žádost o dlouhodobý pobyt Dřevčická o.p.s.</i>“. Formulář „<i>Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o umístění do zařízení sociálních služeb</i>“ ve zpracované podobě je součástí osobní dokumentace uživatele a zahrnuje řadu citlivých údajů jako např.: popis anamnézy, informace o duševním stavu žadatele popř. jiných diagnózách. Tyto informace nelze o všech žadatelích o sociální službu povinně a plošně shromažďovat a nemohou být podmínkou pro případné přijetí do sociální služby. Citlivé osobní údaje o zdravotním stavu žadatele mohou být součástí pouze zdravotnické dokumentace. V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že osobní dokumentace vylosovaných respondentů a náhradníků dokument „<i>Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o umístění do zařízení sociálních služeb</i>“ neobsahují.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 4 popsali proces jednání se zájemcem o sociální službu v souladu se zpracovanými vnitřními pravidly. V rozhovoru zdůraznili význam sociálního šetření, zapojení zájemce o službu před vlastním uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby, spolupráci s rodinnými</p>	

příslušníky zájemce o službu, složitost identifikace osobního cíle a přání, se kterými zájemce o pobytovou službu přichází a kterých by chtěl pomocí služby dosáhnout. Zároveň potvrdili, že sociální šetření provádí u všech žadatelů o sociální službu. Na otázku, jaká jsou kritéria pro výběr žadatele do sociální služby, uvedli: „ *Podmínkou přijetí do služby je souhlasné vyjádření praktického nebo geriatrického lékaře*“.

V průběhu místního šetření v místě poskytování sociální služby nebyla přítomna sociální pracovnice, z důvodu čerpání řádné dovolené. Poskytovatel po dobu její nepřítomnosti nemá zajištěno její zastupování.

Poskytovatelem byla předložena osobní dokumentace respondenta č. 3, která zahrnovala „*Žádost o dlouhodobý pobyt Dřevčická o.p.s., sociální šetření k žádosti o poskytování sociálních služeb*“. Předložený záznam „*Sociální šetření k žádosti o poskytování sociálních služeb*“ byl zpracován v požadovaném rozsahu a je v souladu s vnitřními pravidly.

3b) SQSS

Obsahem pravidel je popis procesu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované služby a okruh osob, kterým je určena.

Dále je zde uveden popis procesu uzavírání smlouvy se žadatelem, obsah smlouvy včetně jejího vzoru, role osob zainteresovaných do celého procesu včetně postavení případného opatrovníka.

Zaměstnanci č. 2 a 4 dále v rozhovorech uvedli, že při jednání se zájemcem o sociální službu zjišťují jeho osobní cíle a přání, se kterými zájemce do zařízení přichází a kterými by chtěl pomocí služby dosáhnout. Tyto informace se zapisují do formuláře „*Sociální šetření*“. Všechny zjištěné informace zapisuje sociální pracovnice do IS Cygnus, kde vytvoří osobní složku klienta.

Zaměstnanec č. 1 doplnil, že zjištěné informace se stanou základem pro sestavení prvotního individuálního plánu, který se sestavuje po uplynutí adaptačního období klienta.

Realizované rozhovory s respondenty č. 2 a 3, potvrdily, že byli do procesu jednání se zájemcem

o sociální službu zapojeni.

4b) SQSS

Poskytovatel předložil „*STANDARD č. 4 DS, DZR SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“, který obsahuje postup zpracování smlouvy, dále označení smluvních stran, rozsah, způsob poskytování sociální služby, úhradu za poskytované služby, její splatnost a podmínky poskytování sociální služby. Součástí smlouvy je „*Ceník fakultativních služeb, sazebník úhrad za pobyt a služby, Domácí řád (DS, DZR)*“ a převzetí identifikačního média (čipová karta).

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, předchází jednání se zájemcem, který je se smlouvou seznámen ještě ve fázi vyjednávání o službě. V rámci individualizace Smlouvy sociální pracovnice navazuje na prvotní informace o klientovi, které získala při sociálním šetření.

Dále jsou v dokumentu uvedeny informace, kdy žadatel není schopen smlouvu podepsat, postavení zákonného zástupce, případně opatrovníka či tlumočnicka pro případ, kdy má uživatel specifické potřeby komunikace.

Ve standardu je dále uvedeno „*Pokud klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstane částka ve výši alespoň 15% měsíčního příjmu, Dřevčická o.p.s. po dohodě s třetí osobou může uzavřít Dohodu o spoluúčasti na úhradě nákladů za poskytování sociálních služeb*“.

V dohodě je poté stanovena konkrétní částka, kterou bude třetí osoba doplácet.

Posledním bodem standardu je „*Darovací smlouva*“, která uvádí, že „*v den nástupu podepisuje poskytovatel s třetí osobou darovací smlouvu. Tento finanční dar se poskytovatel zavazuje používat na financování zdravotnických, sociálních a kulturních potřeb pro společnost Dřevčická o.p.s.*“

Tato dohoda je uzavírána s klientovým příbuzným za účelem doplatku za poskytované služby vzhledem k výši příjmu klienta.

Z rozhovoru s respondentem č. 2 vyplynulo, že ví, co je obsahem smlouvy, a že si je vědom zejména toho, co se vztahuje k péči. Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl, že co je ve smlouvě mu říkali, ale již si to nepamatuje. Respondenti č. 1 až 4 v rozhovorech shodně uvedli, že do jednání se zájemcem byli zapojeni rovněž jejich rodinní příslušníci.

	<p>V průběhu místního šetření v místě poskytování sociální služby nebyla přítomna sociální pracovnice z důvodu čerpání řádné dovolené. Poskytovatel po dobu její nepřítomnosti nemá zajištěno její zastupování. S ohledem na nepřítomnost pracovníka pověřeného jednáním se zájemcem v průběhu místního šetření inspekce poskytování sociální služby, není možné zcela ověřit, že poskytovatel postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Poskytovatel nemá zajištěno jednání se zájemcem o sociální službu kvalifikovaným pracovníkem v době jeho nepřítomnosti. Tento nedostatek je zohledněn v bodovém hodnocení Kontrolního zjištění č. 6, hodnocení kritéria 9a) SQSS.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2 a 4 Rozhovory s respondenty č. 1 až 4</p> <p>Dokumenty: „STANDARD č. 3 DS, DZR JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“, platnost od 1. 2. 2015 „Žádost o dlouhodobý pobyt“, Dřevčická o.p.s., bez datace „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o umístění do zařízení sociálních služeb“, bez datace „Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby“ bez datace „STANDARD č. 4 DS, DZR SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ platnost od 1. 10. 2014 „Domácí řád domova se zvláštním režimem“ platnost 1. 1. 2015 „Zkrácený Domácí řád domova pro seniory Dřevčická o.p.s. (dále též jako Domov) – alternativní forma, bez datace „Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“ platnost 12. 8. 2014 „Ceník fakultativních služeb ke dni 1. 2. 2014“ příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s., bez datace „Sazebník úhrad za pobyt a služby“ příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s., bez datace „Identifikační médium“ příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s., bez datace Vzor „Darovací smlouva“ dle ustanovení § 2055 a násl. Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. v platném</p>	

	<p>znění, bez datace Směrnice č. 19/2011 „Pravidla pro uzavírání a pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby Dřevčický park“, platnost 1. 1. 2015</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné: § 88 písm. b)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb.	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>3a) 3 body 3b) 3 body 4b) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a), 13b) SQSS 	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. c) ZSS</p> <p>Poskytovatel vytváří podmínky pro naplňování lidských a občanských práv a pro zamezení střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele, až na níže uvedené výjimky, viz kritérium 2a), 2b).</p> <p>1b) SQSS</p> <p>Rozhovorem se zaměstnanci č. 1 – 10 bylo zjištěno, že poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace klientů přiměřené druhu sociální služby a okruhu osob. Zaměstnanci č. 7 a 8 sdělili, jak se dorozumívají s nekomunikujícím klientem a jak poznají jeho vůli. Zaměstnanci č. 3, 5 a 7 uvedli příklady, kdy a jakým způsobem při poskytování sociální služby umožňují klientům podstoupit přiměřené riziko. Např. klient může chodit po schodech, i když ví, že je to pro něj nebezpečné, zaměstnanci nebrání klientům diabetikům v konzumaci jimi zvolených potravin neodpovídajících jejich dietě a další. Pracovníci č. 5 až 7 popsali situace, při kterých mohou uživatelé uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Např. klient může odmítnout jídlo (tato skutečnost je zapisována do nutričních dokumentů), je nabízeno cvičení, které klient může odmítnout, klient si může zvolit, zda chce jít na aktivity nebo na procházku atd. Zaměstnanci si neuvědomují žádné situace, kdy by klientům neumožnili řešit svou nepříznivou sociální situaci dle jejich vlastní vůle. Tyto skutečnosti rovněž potvrdili rozhovory s respondenty č. 1 až 4. Respondent č. 3 dále obecným souhlasem potvrdil, že byl informován, že pokud by potřeboval pomoc či podporu při vyřizování záležitostí např. na úřadech, pracovníci by mu pomohli.</p> <p>1d) SQSS</p> <p>Poskytovatel má vytvořena pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením,</p>	

ke kterým by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby v dokumentu „*STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“. Zde jsou stanovena pravidla, jak by měli zaměstnanci při ochraně osob před předsudky a negativním hodnocením postupovat. Pravidla kladou důraz na lidskou důstojnost a oslovování klientů s odkazem na „*STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR*“, pořádání akcí domova, informování a zapojení veřejnosti do dění v domově a setkávání se klientů s veřejností mimo zařízení, ať už samostatně nebo v doprovodu zaměstnanců poskytovatele. Poskytovatel má dále zpracována pravidla pro oblékání všech zaměstnanců, která jsou stanovena v dokumentu „*Směrnice č. 38/2011 - Oblékání zaměstnanců*“.

Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 6 a 7 potvrdily, že poskytovatel tato pravidla v praxi uplatňuje. Zaměstnanci v rozhovorech k tématu kladli důraz na oslovování klientů a vhodné oblékání zaměstnanců. Pozorováním bylo zjištěno, že ošetrovatelský personál a pracovníci přímé péče nosí pracovní oděv stanovený vnitřními pravidly poskytovatele. V průběhu místního šetření zaměstnanci poskytovatele v rozhovorech nepoužívali nevhodné ani dehonestující výrazy, které by mohly poškodit službu nebo její klienty. V průběhu místního šetření nebyly zaznamenány žádné skutečnosti vedoucí ke stigmatizaci klientů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2a) SQSS

Poskytovatel předložil písemně zpracovaná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod ve formě dokumentu „*STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR*“. V dokumentu jsou vyjmenována některá základní lidská práva a základní práva klientů Domova pro seniory Dřevčický Park ve vztahu k poskytování sociální služby. Následují konkrétní příklady možného porušení základních lidských práv v domově, u kterých je vždy uvedeno, jakým způsobem je potřeba postupovat, aby k porušování práv klientů v souvislosti s poskytováním sociální služby nedocházelo. Následně dokument vymezuje sankce a postupy pro případ, že k porušení těchto

práv dojde. Dále dokument klade důraz na pravidla pro přijímání darů a opatření omezující pohyb osob s odkazem na konkrétní vnitřní směrnice poskytovatele. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 10 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. Byly uvedeny příklady dobré praxe předcházení porušování práv klientů včetně příkladů, kdy k porušení práv klientů již došlo, z čehož byly vyvozeny personální důsledky pro hrubé porušení pracovní kázně.

Pozorováním bylo ověřeno, že zaměstnanci poskytovatele před vstupem do pokojů klientů klepou a oslovují je v souladu se svými vnitřními pravidly. Tuto praxi potvrdili i rozhovory s vylosovanými respondenty.

V průběhu inspekčního šetření byly v rámci vnitřních pravidel a postupu poskytovatele podle nich zjištěny tyto nedostatky:

- Z předložené dokumentace klientů a bývalého klienta bylo zjištěno, že jedním z výpovědních důvodů, uplatněných při ukončení smlouvy o poskytování sociální služby byl důvod: *„Hrubé porušení vnitřních pravidel Dřevčického parku, konkrétně Domácího řádu domova se zvláštním režimem čl. 4, bod 1, kdy pan XY (syn klienta) opakovaně slovně napadá personál zařízení“*. Tento důvod není v souladu s předloženými dokumenty poskytovatele, ani dobrou praxí při poskytování sociální služby. Více viz Kontrolní zjištění č. 8 tohoto Protokolu.
- Z rozhovorů se zaměstnanci vyplynulo, že poskytovatel plošně shromažďuje kopie občanských průkazů klientů. Dle sdělení zaměstnance č. 4 uvedl, že kopie občanských průkazů jsou shromažďovány z důvodu bezpečnosti klientů pro případ, že klient neví, kde má občanský průkaz uložen a je potřeba přivolat rychlou záchrannou službu. Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro nakládání s kopiemi osobních dokladů uživatelů a rovněž v praxi nepostupuje v souladu se zákonem č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech ve znění pozdějších předpisů. Vnitřní předpis poskytovatele

„Směrnice č. 16/2011 - Pravidla o ochraně osobních údajů klientů a nakládání s nimi“ hovoří pouze o kopii průkazu zdravotní pojišťovny.

- Poskytovatel zajišťuje imobilním klientům péči (převážně ošetrovatelskou) ve vícelůžkovém pokoji. V rámci tohoto pokoje uplatňuje prvky ochrany soukromí klientů, zejména domluvu s klienty, avšak i přes tyto prvky ochrany vícelůžkový prostor neposkytuje dostatečné soukromí klientů, klidové prostředí, případně možnost vybavení pokoje vlastním majetkem (více viz níže popis kritérii 13a), 13b) SQSS)

2b) SQSS

Poskytovatel v dokumentu „STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR“ vymezuje čtyři situace, které by dle něj mohli zakládat střet zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu. Uvedené situace „Klient odmítá užívání naordinovaných léků či diety“ a situace „Uživatel odmítá sprchu, koupel – zanedbávání hygieny“ jsou svou povahou spíše právem klientů. Poskytovatel dále uvádí jako možné střety zájmů: „Příjem klienta, který je v příbuzenském vztahu k některému ze zaměstnanců.“ a „Nerespektování soukromí ze strany návštěv. Návštěvy spolubydlícího jsou neustálé. Personál nemá prostor v intimní atmosféře provádět ošetrovatelské úkony.“ Dokument u všech uvedených situací uvádí postup, jak těmto situacím předcházet a postup pro řešení těchto situací.

V průběhu místního šetření však byl identifikován další střet zájmů, který není ve vnitřních pravidlech poskytovatele upraven:

Poskytovatel nemá dostatečně stanoveny hranice mezi jednotlivými sociálními službami domov pro seniory a domov se zvláštním režimem, které poskytovatel ve stejném zařízení a se stejným personálem klientům poskytuje. Někteří uživatelé sociální služby domovy se zvláštním režimem jsou ubytováni spolu s uživateli sociální služby domovy pro seniory. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 – 10 vyplynulo, že nevnímají při poskytování základních činností rozdíl mezi cílovou skupinou jednotlivých

druhů poskytovaných služeb. V praxi nerozlišují, co mají klienti za službu a poskytují jim, co zrovna potřebují. Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že zařazení klienta do Bloku A, B nebo C (blok pro klienty domova se zvláštním režimem, těžké případy) je vyhodnoceno v rámci adaptačního procesu podle toho, kde se bude klient lépe cítit. Ve všech případech je zapojen lékař do posouzení zdravotního stavu. Klientům, kteří se na Bloku C zlepšili, je nabídnuto přestěhování na Blok A nebo B. Klienti, u kterých se rapidně zhorší stav, jsou přemístováni na Blok C. Bylo zjištěno, že poskytovatel dostatečně nepracuje s plány rizik a schopností jednotlivých uživatelů v souvislosti s poskytováním sociální služby v rámci pečovatelské dokumentace. IS program Cygnus není v této oblasti využíván. Poskytovatel předložil Plán péče klienta, v rámci kterého je v oblasti plán rizik zpracováno riziko bloudění, ztráty v přirozeném prostředí a riziko sebepoškozování. Zaměstnanec č. 10 k tomu dodal, že tyto plány začínají tvořit a pomalu s tímto začínají pracovat. Z rozhovoru s respondentem č. 2 v této souvislosti vyplynulo, že poskytovatel dostatečně nepracuje s jeho nepříznivou sociální situací. Tento uživatel byl zařazen do služby domovy se zvláštním režimem, jelikož byl zdravotně handicapován, avšak postupem času u něj došlo k výraznému zlepšení a v současné době již potřebuje minimální podporu a zvládá péči o svoji osobou téměř sám. Tyto skutečnosti byly potvrzeny i v osobní dokumentaci respondenta v záznamech o realizaci plánů péče a z denních záznamů v programu Cygnus (více viz Kontrolnímu zjištění č. 1, popis kritéria 1a) SQSS a kontrolní zjištění č. 6, popis kritéria 5b) SQSS).

13 a), 13 b) SQSS

Sociální služba domov se zvláštním režimem je poskytována v komplexu Dřevčický Park, kde je poskytována i druhá sociální služba - domov pro seniory a další komerční služby (restaurace, wellnesscentrum).

Hlavní vchod do budovy, kde je poskytována kontrolovaná služba není jasně označen. Z hlavní ulice je upoutávka na recepci a restauraci Dřevčický park, o poskytované sociální službě v téže budově nebylo na informační tabuli nic nalezeno. Zvonek umístěný u tohoto vchodu je označen nápisem „TELEFON“, ze kterého se lze spojit s hlavní recepcí, recepcí

wellness, sesternou a kuchyní.

Bezbariérový chodník vede do areálu Dřevčického Parku. Po pravé straně za vchodem je vstup do restaurace. V blízkosti bezbariérového chodníku je zahrádka restaurace s dětským koutkem. Toto místo mohou využívat i klienti domova se zvláštním režimem. Vchod do budovy je označen nápisem „Dřevčický Park“ s uvedenou adresou, IČO a odpovědnou osobou zařízení. Informace o poskytovaných sociálních službách v budově zde nejsou dostatečně uvedeny. Do budovy lze vstoupit po uvolnění dveří z recepce pomocí elektromagnetického zámku.

V prostorné a světlé vstupní hale je recepce s jedním zaměstnancem. V hale jsou stoly a křesla, velké květiny, přístroje určené ke cvičení a flipchart s informacemi o poskytovaných sociálních službách a aktivitách v budově. Po celou dobu inspekce byla v této hale na zemi umístěna výstražná žlutá cedule s nápisem „POZOR, KLUZKÁ PODLAHA“. Dále za spojovací chodbou, ve které je umístěna vitrina s drobným zbožím k zakoupení na recepci, bezbariérové WC a úklidová místnost, byla v budově A prostorná jídelna pro klienty zařízení. Stoly byly prostřeny, uprostřed vázy s květinami, dochucovadla a lékovky s příjmeními klientů. U některých stolů chyběly židle. Zaměstnanec č. 4 k tomu uvedl: „Do jídelny dochází i klienti na invalidním vozíku, se kterým pohodlně zajedeme pod stůl.“ V těsné blízkosti jídelny je kuchyně, která je dle slov zaměstnance č. 2 pravidelně dovybavována novými a potřebnými věcmi. V jídelně jsou umístěny tanky na teplé a studené nápoje, přičemž jeden z nich je označen jako „DIA 9“ a stolek s hrnečky otočenými dnem vzhůru. Celkově jídelna působí čistě a evokuje domácí prostředí.

Z jídelny mohou klienti zařízení plynule vycházet na dvorek s širokými bezbariérovými chodníky po obvodu budovy. Zde jsou umístěny lavičky v dostatečném množství, které jsou však nízké a zejména hůře mobilním klientům mohou takto konstruované lavičky činit problémy při vstávání. Uprostřed zatravněného dvora je vzrostlý strom a kašna, všude mnoho květin v květináčích. Klienti, žijící v přízemí budovy, mohou zcela plynule a bezbariérově přecházet z apartmánu na zahradu.

Hobby kuchyně je umístěna v přízemí budovy a vchází se do ní z výše zmiňovaného dvora, stejně tak jako do dalších apartmánů v přízemí. Hobby kuchyň má

sloužit pro luminiscenční terapii, různé aktivizační činnosti, návštěvní místnost, ale také jako denní místnost zaměstnanců, což při rozhovoru sdělil zaměstnanec č. 8. Místnost je velmi prostorná, je zde umístěna knihovna, stůl, židle, kuchyňská linka a kachlová kamna.

Z 1. patra téže budovy se vchází do budovy C. Zde jsou ve dvou patrech apartmány pro klienty domova se zvláštním režimem, kteří v důsledku svého onemocnění potřebují výraznější péči. Apartmány jsou třílůžkové a stejného rázu jako jiné apartmány Dřevčického Parku. V celé budově je velmi sporadicky využíváno značení pro osoby s poruchami orientace v prostoru. Pouze klienti ubytovaní v této části mají označené vstupní dveře do apartmánu velkými barevnými číslicemi. Další prvek ulehčující orientaci po budově je u vstupů do výtahu. Jednotlivá poschodí jsou barevně odlišena pruhem u tlačítek výtahu. Zaměstnanec č. 4. uvedl, že: *„Pruhy slouží pro klienty k usnadnění orientace, ale není s tím pracováno, neseznamujeme s tím.“*

Ve 2. patře budovy je místnost pro vrchní sestru a tzv. lékové sestry. Místnost je uzamykatelná pomocí čipového klíče. Oprávnění ke vstupu má pouze zdravotnický personál, opět pomocí čipového klíče. Léky a zdravotnická dokumentace klientů jsou bezpečně uloženy.

Před otevřenou lodžii, kde jsou v rohu umístěna křesla a stoleček, je vchod do apartmánu vybraného k prohlídce. Na stěně před hlavními dveřmi je cedulka se jmény obyvatel apartmánu. V chodbě byla umístěna šatní skříň se 3 uzamykatelnými dvířky, nástěnný věšák, botník a zrcadlo. Apartmán je rozdělen na přední a zadní část, přičemž ta zadní s jedním lůžkem, je oddělena závěsem. Na webových stránkách poskytovatele je uvedeno: *„Je-li klient ubytován v oddělené části apartmánu (tzv. zadní lůžko) zvyšuje se výše tohoto příspěvku o 1.825,- Kč.“* V přední části apartmánu jsou umístěny dvě lůžka s polohovacím roštem na elektrické ovládání a s hrazdičkou, noční stolky se zámek, šatní skříň, stůl a židle, prostorná kuchyňská linka s rychlovarnou konvicí a lednicí. Dále malá obývací stěna s televizí a telefon s kontakty na sesternu, intenzivní péči a recepci. Koupelna společná s WC je prostorná. Přístup do sprchy bezbariérový, WC s madly, signalizace. Přístup k signalizačnímu zařízení mají všichni obyvatelé apartmánu od svého lůžka. Pokoje v druhém patře

mají i tzv. mezonet. Respondent č. 4 uvedl: „*Jsem spokojený, co mi zbývá. Zima mi není. Nahoře nikdo není (myslí mezonet). Nahoru nechodím, byl jsem tam jen dvakrát. Obrazy jsem si donesl dva z domova. Nemám žádné nějaké námitky.*“

Součástí budovy je i tzv. „*intenzivní péče*“ (pojmenování uvedl zaměstnanec č. 2), kde je ubytováno 8 klientů domova se zvláštním režimem, kteří potřebují výraznou péči. Jedná se vesměs o imobilní klienty. Tato „*intenzivní péče*“, ve „*Standardu č. 13 DS, DZR Prostředí a podmínky*“ je označována jako „*pokoj pro náročnou ošetrovatelskou péči*“, evokuje nemocniční prostředí nejen svým názvem, ale i svým vzhledem. Dle slov zaměstnance č. 4 je daný způsob péče určen pro klienty s velmi špatným zdravotním stavem, ale zároveň jsou jim ještě schopni zajistit adekvátní péči v rámci sociální služby. Přímá péče o klienty v tomto prostředí nezaručuje v dostatečné míře soukromí. Nebylo zjištěno, že by zaměstnanci aktivně pracovali s takto disponovanou místností (např. závěsy, zástěny) tak, aby bylo soukromí klientů dostatečně zajištěno. Pozorováním bylo zjištěno, že v koupelně určené pro hygienu obyvatel „*intenzivní péče*“ je umístěno sprchovací lůžko a závěsný aparát pro transport klientů. S rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5, 7, bylo zjištěno, že tyto pomůcky jsou využívány v minimální míře. U umyvadla bylo v kelímku odloženo několik kartáčků na zuby. Po dotazu na vlastníka těchto kartáčků je zaměstnanec vyhodil se slovy, že neví, či jsou.

Zaměstnanci ke své práci využívají vysílačky. Signalizace umístěné po budově (žádosti o pomoc) jsou zpracovávány centrálně v recepci budovy. Zaměstnanec recepce vždy vyhodnotí signál a pomocí vysílačky pověří osobu, která tuto žádost zkontroluje. Vysílačky mezi sebou používají i jednotliví zaměstnanci, např. k přivolání další pomoci apod. K oblasti signalizace R 4 uvedl, že: „*Nemám, čekám, až někdo přijde (pak se rozhlédl a pokračoval)... Tady můžu zazvonit, ale ještě jsem to nezkoušel. Sám si zařizuji věci. Ještě jsem nezazvonil.*“

Celkový vzhled interiéru budovy působí harmonicky, důstojně a evokuje domácí prostředí. Prostředí čisté, s odpovídající výzdobou a bez jakéhokoliv nežádoucího pachového vjemu. Během místního šetření bylo prokázáno, že zaměstnanci chodí v čistém a předepsaném oděvu podle „*Směrnice č. 38/2011*“.

V celé budově je nově nainstalovaný bezpečnostní

	<p>systém čipových klíčů a číselného kódovacího systému, jenž klienti využívají místo klasických klíčů.</p> <p>Na základě rozhovorů se zaměstnanci, respondenty a pozorováním lze konstatovat, že poskytovatel dostatečně zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Rozhovor s respondentem č. 4 Osobní dokumentace respondenta č. 2</p> <p>Dokumenty: „STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ „STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR“ „STANDARD č. 13 DS, DZR PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY“, platnost od 1. 2. 2015 „Desinfekční plán DS Dřevčice“ bez datace „SMĚRNICE 38/2011 Oblékání zaměstnanců Dřevčický park“ aktualizace dne 11. 8. 2014 „ETICKÝ KODEX“ platný od 1. 12. 2014 „Záznam o zjištění“ ze dne 10. 9. 2015</p> <p>Webové stránky poskytovatele: www.drevcickypark.com</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné: § 88 písm. c)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb:</p> <p>2a) Poskytovatel ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly</p> <p>Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro nakládání s kopiemi občanských průkazů jednotlivých klientů.</p> <p>2b) SQSS</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 3 body 1d) 3 body 2a) 1 body 2b) 1 bod 13 a) 3 body 13 b) 3 body</p>

	<p>Poskytovatel nemá ve svých pravidlech vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu domovy se zvláštním režimem, v souvislosti s poskytováním sociální služby domovy pro seniory ve stejném místě poskytování a se stejnými pracovníky, včetně pravidel pro řešení těchto situací.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>2a) SQSS Písemně zpracovat vnitřní pravidla pro nakládání s kopiemi občanských průkazů jednotlivých klientů a podle těchto pravidel postupovat.</p> <p>2b) SQSS Doplnit písemně zpracovaná vnitřní pravidla, ve kterých poskytovatel vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací, na základě zjištěných nedostatků, a podle těchto pravidel postupovat.</p>	<p>Lhůta pro splnění</p>
		<p>opatření:</p>
		<p>15. 1. 2016</p>
		<p>30. 1. 2016</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy - § 88 písm. d) ZSS	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d)</p> <p>Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla „<i>Standardy 2015</i>“, které jsou v souladu s druhem a posláním sociální služby. Jednotlivé dokumenty jsou opatřeny názvem a číslem, datem vydání, datem platnosti, datem aktualizací. Je zde uvedeno, kdo je schválil, komu jsou jednotlivé standardy určeny a rozdělovník.</p> <p>Poskytovatel dále předložil „<i>Provozní řád poskytovatele sociálních služeb Dřevčický park</i>“, ve kterém jsou pracovní postupy „<i>úklid, malování, manipulace s čistým a špinavým prádlem, očkování, lékařská péče, dezinfekční režim, zásady osobní hygieny zaměstnanců při ošetřování klientů, manipulace se stravou, pitný režim, manipulace s odpady, organizace návštěv</i>“. U jednotlivých pravidel jsou popsány postupy a je zde uvedena odpovědná osoba.</p> <p>V předloženém dokumentu „<i>Domácí řád domova se zvláštním režimem</i>“, jsou uvedeny pravidla a zásady pro zajištění důstojného života v Domově se zvláštním režimem Dřevčický park, provozovaný Dřevčickou o.p.s. V dokumentu jsou uvedeny i pravidla pro zajištění oprávněných zájmů uživatele.</p> <p>Dalším dokumentem je „<i>Etický kodex</i>“, který je součástí vnitřních norem. Obsahem dokumentu jsou etické zásady ve vztahu ke klientům, ve vztahu k organizaci i ostatním spolupracovníkům s ohledem na oprávněné zájmy uživatelů.</p> <p>Poskytovatel předložil v elektronické podobě složku „<i>Směrnice 2015</i>“, které jsou uvedeny pod číslem, datem platnosti a případné aktualizace, dále je zde uvedeno, pro koho jsou určeny, kdo je schválil. Součástí směrnice je rozdělovník. Složka obsahuje např.: „<i>Organizační řád, Etický kodex, Pracovní řád Dřevčický park, Používání OOPP, Pravidla pro přijímání darů</i>“ a další.</p> <p>Zaměstnanci č. 3, 6 a 7 doplnili, že pracovní postupy a standardy kvality zpracované poskytovatelem jsou</p>	

	<p>k dispozici pro všechny zaměstnance v elektronické podobě v každém PC. Přístupy k nim jsou na každém patře zařízení, zaměstnanci mají přístupové heslo, kterým se do PC přihlásí a tím mají umožněný neomezený přístup ke směrnicím a standardům.</p> <p>Zaměstnanci č. 5 a 10 ve svém rozhovoru uvedli, že vnitřní pravidla pro zajištění služby mají uloženy v počítači a kdykoliv něco potřebují, tak se do nich mohou podívat. Pozorováním bylo ověřeno, že výše uvedené postupy mají pracovníci v přímé péči k dispozici, jak v elektronické tak i v tištěné podobě a mají k nim neomezený přístup.</p> <p>Poskytovatelem byla předložena složka „Metodiky“, která obsahovala pracovní postupy: <i>„ranní hygiena; celková koupel a hydratace těla; snídaně, oběd; večeře; podávání 2. večeří a aplikace inzulínu; ozařování Biolampou; polohování; příprava klienta na vyšetření; volání RZS; resuscitace klienta; péče o umírajícího klienta; péče o mrtvé tělo; dezinfekce; výměna ložního prádla na apartmánu; odnos použitého osobního prádla klientů; odnos použitých plen; objednání materiálu pro klienta – fasování; větrání a regulace topení; použití polohovacího křesla.“</i> Výše uvedené postupy jsou rozpracovány pro péči s částečně či úplně nesoběstačným klientem.</p> <p>Postup podle vnitřních pravidel prokázaly rozhovory s výše uvedenými zaměstnanci.</p> <p>Dílčí nedostatky v rámci vnitřních pravidel poskytovatele jsou uvedeny v rámci jednotlivých kontrolních zjištění.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5, 6, 7 a 10</p> <p>Dokumenty:</p> <p>Složka „Standardy 2015“ <i>„Provozní řád poskytovatele sociálních služeb Dřevčický park“</i> platnost od 9. 4. 2015 <i>„Pracovní řád Dřevčický park“</i> platnost od 15. 4. 2015 <i>„Personální a organizační zajištění sociální služby“</i> platnost od 1. 5. 2015</p> <p>Složka „Směrnice 2015“ <i>„Etický kodex směrnice č.12/2011“</i> platnost od 1. 12. 2014 Šanon „Metodiky“</p>	

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

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7b)	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§88 písm. e) ZSS</p> <p>Poskytovatel předložil zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb v dokumentech „<i>STANDARD č. 7 DS, DZR STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“ a „<i>Směrnice č. 11/2011 – Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností</i>“. Oba dokumenty jsou v obdobném znění. Obsahují definici stížností, podnětů a připomínek, formy podání stížností, postupy pro evidenci a vyřizování stížností a lhůty pro vyřízení stížností. Dokument „<i>STANDARD č. 7 DS, DZR STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“ dále obsahuje přílohu s názvem „<i>CO DĚLAT, KDYŽ VÁS NĚCO TRÁPÍ, TÍŽÍ, NEBO SE VÁM NĚCO NELÍBÍ</i>“. Tento dokument obsahuje zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností na úroveň služeb přizpůsobená cílové skupině poskytovatele. Další přílohou je „<i>FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ</i>“. Dokument rovněž obsahuje kontakty na nadřízený orgán poskytovatele a nezávislé orgány sledující dodržování lidských práv pro případ nespokojenosti klientů s vyřízením stížnosti.</p> <p>7b) SQSS</p> <p>Dokument „<i>STANDARD č. 7 DS, DZR STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</i>“ uvádí, že každý klient je informován o možnosti podání stížnosti již při nástupu do zařízení, a dále že jsou informace dostupné v „<i>Domácím řádu Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem</i>“ a k nahlédnutí na sesterně u zástupce ředitele a u sociální pracovnice. Na nástěnkách ve všech patrech zařízení je umístěn dokument „<i>CO DĚLAT, KDYŽ VÁS NĚCO TRÁPÍ, TÍŽÍ, NEBO SE VÁM NĚCO NELÍBÍ</i>“. Tento dokument je psán zjednodušenou formou s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. Vnitřní pravidla poskytovatele jsou zpracována v rozsahu stanoveném Vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších</p>	

předpisů (dále jen „Vyhláška). Podpisem „Smlouvy o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“ klient prohlašuje, že byl seznámen s Domácím řádem poskytovatele, který obdržel při podpisu této smlouvy, a s vnitřními pravidly poskytovatele. Poskytovatel dále doložil „Zápis z informativní schůzky s klienty Domova pro seniory“ (schůzka byla společná pro sociální službu domovy pro seniory i domovy se zvláštním režimem), který dokladuje, že klienti jsou o možnosti podávat stížnosti informováni průběžně.

Poskytovatel předložil „Evidenci stížností“ ve formě šanonů. Zde jsou založeny stížnosti, které jsou vyřizovány v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele. Jeden ze šanonů, je určen jednomu konkrétnímu stěžovateli.

Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovoru uvedli, že stížnosti jsou vedením domova brány jako podněty pro zlepšení poskytované sociální služby. Jsou přijímána opatření, aby k různým incidentům již nedocházelo. Zaměstnanec č. 4 uvedl, jakým způsobem jsou osoby informovány o možnosti podat stížnost v souladu se svými vnitřními pravidly. Zaměstnanci č. 3, 4, 6, 5, 7 a 8 popsali, jak by postupovali při přijetí stížnosti od klienta rovněž v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele. Seznámení se s těmito pravidly pracovníci potvrzují na podpisových arších u jednotlivých dokumentů.

Pozorováním bylo ověřeno, že dokument „**CO DĚLAT, KDYŽ VÁS NĚCO TRÁPÍ, TÍŽÍ, NEBO SE VÁM NĚCO NELÍBÍ**“ je vyvěšen na nástěnkách a je tak dostupný uživatelům služby. Dále bylo ověřeno, že v prvním patře zařízení je umístěna schránka na stížnosti. Zaměstnanec č. 4 popsal, jakým způsobem je schránka využívána, a že za imobilní uživatele vhazují do schránky jejich připomínky i např. jejich hodnotící dotazníky jejich klíčoví pracovníci.

Z rozhovorů s respondenty č. 1 až 4 vyplynulo, že vědí o možnosti podat stížnost, a jakým způsobem by postupovali.

Poskytovatel prokázal, že informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Rovněž prokázal, že s těmito postupy jsou seznámeni i zaměstnanci poskytovatele.

Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 3, 6, 4, 5, 7 Rozhovory s respondenty č. 1 až 4</p> <p>Dokumenty: „STANDARD č. 7 DS, DZR STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, platnost od 1. 1. 2015 „Směrnice č. 11/2011 – Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností“ „Domácí řád Domova se zvláštním režimem“ „Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“, vzor „Zápis z informativní schůzky s klienty Domova pro seniory“, ze dne 11. 2. 2015</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné: § 88 písm. e)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>7b) 3 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS 	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f) ZSS</p> <p>Z rozhovorů se zaměstnanci, dokumentace respondentů a pozorování je patrné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby klientů, na základě těchto nastaví adaptační a následně individuální plán. S těmito dokumenty pracují zaměstnanci v souladu s předloženým písemným dokumentem „<i>STANDARD č. 5 DS, DZR, společnosti Dřevčická o.p.s. Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby</i>“. Plánování průběhu poskytování sociální služby provádí zaměstnanci společně s klienty, písemné záznamy jsou vedeny jak ručně, tak i počítačovou formou. Poskytovatel hodnotí cíle klientů, z celkového počtu 4 respondentů a 4 náhradníků, 1 respondent neměl provedený záznam o přehodnocení cílů. Respondenti č. 1, č. 2, č. 3, nemají cíle přehodnoceny, službu využívají krátce, cca 1 -2 měsíce.</p> <p>System IP podléhá ochraně osobních údajů, což je zajištěno přístupovým heslem do PC a umístěním písemné dokumentace v uzamčených skříních. Pozorováním bylo zjištěno, že přístup do PC mají pracovníci povolen pouze dle svých kompetencí, ochrana je zajištěna heslem. Písemné složky klientů jsou uzamčeny ve skříních.</p> <p>Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období, nelze vždy zjistit, co naplnění tohoto cíle klientovi přinese a jakým způsobem řeší nepříznivou sociální situaci klienta.</p> <p>Proces individuálního plánování je v organizaci nastaven, tento je s určitými nedostatky (viz. Popis kritéria 5b, 5c) funkčním a tudíž je splněna podmínka § 88 písm. f) ZSS. Hodnocení průběhu poskytování sociální služby v určité míře taktéž probíhá.</p> <p>4c) SQSS</p> <p>Poskytovatel v dokumentu <i>Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s</i> v článku III. uvádí: „<i>Poskytovatel a uživatel se dohodli na rozsahu poskytované sociální služby dle požadavků uživatele a možností poskytovatele</i>“ a vymezuje jednotlivé základní služby, které korespondují s § 16 odst. 1 písm. a) až h) Vyhlášky. Tato informace včetně</p>	

vymezení jednotlivých poskytovaných činností je v dokumentaci vylosovaných respondentů totožná. Odlišně je ve smlouvě o poskytování služby definován individuální - prvotní cíl, který je dopsán ručně. Dále poskytovatel ve smlouvě uvádí: „Podrobně je rozsah péče zaznamenán v aktuálním plánu péče, který je vytvořen v souladu se Standardem č. 5“.

Poskytovatel předložil dokument *STANDARD č. 5 DS, DZR, společnosti Dřevčická o.p.s. Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby*“, platný od 1.1.2014, ve kterém uvádí:

„Službu plánujeme tak, aby:

- podporovala klienta k vlastní aktivitě (např. koníčky),
- podporovala jeho přirozený způsob života, kontakt s rodinou a přáteli,
- udržovala a zlepšovala jeho soběstačnost v závislosti na jeho zdravotním stavu,
- zajistila maximální míru soukromí,
- umožnila klientům využívat veřejné instituce,
- vytvářela bezpečné, klidné prostředí, podobné domácímu.

Můžeme využít některé z pomocných otázek:

CÍLE: V co doufáte? Chtěl/a byste něco změnit? Jaké máte touhy? Sníte o něčem?

VZTAHY: Kdo je ve Vašem životě důležitý? Jak vycházíte s lidmi? Vztahy na pokoji?

ŽIVOT DOMA – ZAMĚSTNÁNÍ (práce s minulostí) Kde jste dříve žil/a? Co jste dělal/a, jak se Vám líbila práce? Kam jste chodil/a za zábavou? Co jste dělal/a mimo domov?

ZDRAVÍ A BEZPEČÍ: Jak se Vám daří? Jak se Vám tady líbí/žije? Trápí Vás něco? Nemáte s něčím potíže? Co je teď pro Vás důležité? Co by Vám udělalo radost/dobře?

VOLNÝ ČAS: Jak vypadá Váš den? Jak se cítíte v průběhu dne?

CHOVÁNÍ: Co byste chtěl/a zlepšit? Jak byste si to představoval/a“?

Součástí zmíněného dokumentu jsou přílohy „*Postup při zapisování individuálního plánu do programu IS Cygnus*“ a „*Směrnice č. 01/2014 – Individuální plánování*“.

Dokument „*Postup při zapisování individuálního plánu do programu IS Cygnus*“, schválený dne 31. 1. 2012 podrobně popisuje, co všechno zaměstnanec zjišťuje a zapisuje:

- ~ Přání a potřeby klienta
- ~ Zdroje a metody zjištění
- ~ Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka
- ~ Klientovy zdroje
- ~ Kroky k naplnění osobního cíle
- ~ Četnost/termín – stanoví se jak často ...
- ~ Osoby, které se budou podílet na splnění daného kroku vedoucího k naplnění cíle

V dokumentu *SMĚRNICE č. 01/2014, společnosti Dřevčická o.p.s: Individuální plánování Dřevčický Park*, poslední platnost od 27. 4. 2015, poskytovatel popisuje strukturu individuálního plánování, tato zahrnuje fáze přidělení klíčového pracovníka, sběr dat, mapování, vypracování plánu péče, adaptační období, nastavení individuálního plánu a stanovení osobního cíle včetně nastavení míry podpory, hodnocení individuálního plánu.

Dle sdělení zaměstnanců služby sociální pracovník v době kontroly v místě není přítomen.

Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovoru popsali: *„Když přijde klient, tak si vyslechneme jeho přání a přání příbuzných, pozveme jej na návštěvu a provedeme jej zařízením. Před nástupem klienta do služby je provedeno sociální šetření, v rámci kterého sociální pracovnice informuje o možnostech služby, jaké podmínky a péči může klient a jeho rodina očekávat“.*

Zaměstnanec č. 1 popsal, jakým způsobem se sjednává s osobami rozsah a průběh poskytované služby: *„Když klient nastoupí, prochází adaptačním obdobím, máme stanoveny termíny. V adaptačním období, které trvá 3 měsíce, provádíme zápisy o průběhu služby 1x měsíčně, a to do formuláře Záznam o průběhu péče. Po skončení adaptačního období se s klientem sestaví individuální plán, tento je stanoven vždy na dobu 6 měsíců a 1x za měsíc se provádí zápisy do Záznamu realizace osobního cíle, vedeného v PC formě v programu IS Cygnus. V PC formě vedeme plán péče, který obsahuje kolonku přání a potřeby klienta, dále jeho stanovené osobní cíle“.* *„V rámci individuálního plánování probíhá i hodnocení cílů, toto probíhá 1x za 6 měsíců. Hodnocení provede klíčový pracovník, toto vyhodnocení pracovník zkopíruje do denních záznamů hodnocení péče, aby bylo přístupné ostatním pracovníkům. Pokud nejsou výrazné změny, tak se plán kopíruje na další období, pokud dojde k výrazné změně zdravotního stavu, který má vliv*

na osobní cíl, tak se provede přehodnocení a nastavení nového cíle dříve“.

Respondent č. 2 v rámci rozhovoru uvedl, že jej před nástupem do zařízení navštívila sociální pracovnice s vrchní sestrou doma v bytě, kdy se ptali, jak se cítí, s čím potřebuje pomoc, něco sepisovali, víc si nevzpomíná.

Zda se jej ptali na jeho přání a potřeby si respondent č. 3 nevzpomněl. Sdělil, že rád čte, sleduje televizi, ale ne moc často, občas chodí na procházky a na víc si nepamatuje. Vstává sám, je zvyklý vstávat brzy. V rámci popisu svého dne vymezil, ve kterých oblastech péče o svoji osobu potřebuje pomoc pracovníka. Na dotaz uvedl, že u sepisování smlouvy byla přítomna vedoucí služby, co je uvedeno ve smlouvě si nevybavil, ale sdělil: *„Co je ve smlouvě mi říkali, ale už se nepamatuji. Víím, že tam je něco o jídle a další věci, které se ke službě vztahují“.*

Z předložených dokumentů vztahujících se k jednání se zájemcem o službu a následnému individuálnímu plánování, které jsou součástí dokumentace (i elektronické formy) vylosovaných respondentů, je prokazatelné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby zájemců, tyto jsou obecně překlopeny do cíle respondenta. Individuální plánování a stanovení osobního cíle klienta převážně navazuje na původní adaptační plán, který je uzavřen na dobu adaptace, tj. na 3 měsíce.

5b) SQSS

Poskytovatel v dokumentu *Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s* v článku IV. uvádí:

- ~ *„Poskytovatel se zavazuje uživatele podpořit při realizaci jeho osobních cílů, kterých chce dosáhnout při využívání poskytované sociální služby“.*
- ~ *„Uživatel si vymezil prvotní cíl:.....“*
- ~ *„Další cíle uživatele budou sledovány v individuálním plánování klienta“.*

Zaměstnanec č. 6 uvedl: *„Prvotní informace dostanu od sociální pracovnice. První tři měsíce probíhá adaptační období, ve kterém je sestaven adaptační plán. V průběhu adaptace vedu rozhovor s klientem nebo s rodinou, více s klientem. Zjišťuji jeho přání, záliby, co by chtěl a představoval si, nabízím mu různé aktivity, jakmile získám nové informace, zapisuji je do adaptačního plánu, a to minimálně 1 x měsíčně,*

zapisuji i častěji, je to odvislé od klienta a od toho, jaké nové informace získám. Po skončení adaptace sestavujeme IP, a to na půl roku, a 1x měsíčně zapisujeme, zda se plán naplňuje nebo se jen doplní, je to vlastně zhodnocení, co se za měsíc dělalo a co se událo, pak se dále vede dokumentace o tom, jaká je v průběhu dne péče o klienta, jaké úkony byly poskytnuty. Tyto informace zapisuje PSS do programu IS Cygnus, informace o poskytované základní péči jsou zapisovány každý den. Konkrétně PSS zapíše činnosti poskytované péče, dále informace týkající se individuálního plánování; terapeuti zapisují terapeutické činnosti, rehabilitační pracovník zapisuje rehabilitační činnosti a zdravotní sestra si zapisuje zdravotní informace. Zaměstnanec dodal, že role klíčového pracovníka je vykonávána pro 3 – 5 klientů na jednoho klíčového pracovníka.

Zaměstnanec č. 3 popsal postup individuálního plánování obdobně: „Seznámím se s klientem, jsme si přidělení, ale oba můžeme vyjádřit, zda chceme a budeme spolupracovat, nemusíme si sednout. Na začátku vytvoříme adaptační plán, který je na 3 měsíce, potom individuální plán, který je na 6 měsíců. Pokud by klient chtěl změnit svůj stanovený cíl např. po dvou měsících, tak s ním pohovořím, zhodnotíme původní cíl a stanovíme nové cíle, platné zase na dobu 6 měsíců. Provádíme denní záznamy týkající se přímé péče, tyto obsahují i informace, jaké aktivity klient absolvoval, atd. Já si potom jednou za měsíc z těchto denních záznamů zjistím, zda se individuální plán naplňuje a udělám měsíční hodnocení. Potom provádíme hodnocení cílů 1x za 6 měsíců.

Z rozhovoru s respondentem č. 1. není patrné, zda je plánován průběh poskytování služby. Uvedl, že v domově není nikdo, kdo by za ním častěji chodil a povídal si s ním, co by rád, apod... „nic jsem zatím nepotřeboval“. Na přímý dotaz, zda si je respondent vědom toho, že mu byl přidělen klíčový pracovník, respondent uvedl, že neví.

Respondent č. 2 si je vědom toho, že má klíčového pracovníka, a že má na čipu (klíči) napsané jeho jméno.

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl, že u sepisování smlouvy byla přítomna vedoucí služby, co je uvedeno ve smlouvě si nevybavil, ale věděl, že smlouva obsahuje informace spojené s poskytovanou službou. Respondent na dotaz označil dle vizitky, kterou má přiloženou u čipu na otvírání dveří, svého klíčového pracovníka.

Respondent č. 4 popisuje, jak vypadá jeho den u poskytovatele: „Já nedovedu říct... Co dělám celý den? Chodím na cvičení a pak ležím. No baví mi to, no. Nemám tady nikoho. Málokdy koukám na televizi. Moc legrace tady není. Chodím cvičit a to je každý všední den 45 minut a jinak tady je takovej kolektiv, kterej jako dělá zábavu. Spíš vypravují věci, sednou si a povídají si. Sám chodím odpoledne ven na zahradu a tam sedávám na lavičce a večer jdu na večeri a pak jdu spát.“

Byla předložena písemně vedená dokumentace respondentů č. 1 – 4. Dokumentace respondentů obsahuje dokumenty:

- ~ Sociální šetření k žádosti o poskytování sociální služby (součástí je výčet schopností klienta, zájmy, záliby),
- ~ Žádost o dlouhodobý pobyt Dřevčická o.p.s, která není specifikovaná pro službu domov se zvláštním režimem (na stránce č. 3 žádosti, založené ve spisech klientů je uveden seznam potřeb pro pobyt, které je nutno vzít s sebou: tělové mléko, vlhké ubrousky, mycí pěna, ochranný krém, vazelína, elastické obinadlo, jednorázové rukavice, jednorázové podložky, lékovka, plastový box s víkem na špinavé prádlo, plastový košíček na léky, plastový košíček na hygienické potřeby, sáčky do košů. Poskytovatel v tomto případě požaduje donesení potřeb, které by v některých případech měl zajišťovat v rámci poskytované péče sám, např. elastické obinadlo – zdravotní péče, jednorázové rukavice, pytle do odpadkového koše, plastové košíky-provozní zajištění služby – informace jsou uvedené i v dokumentu OOPP). Rozšířená žádost s uvedením seznamu potřeb je založena pouze u dvou vylosovaných respondentů (N4 a R4).
- ~ Informovaný souhlas
- ~ Dokumenty běžné korespondence
- ~ Dokumentace týkající se PnP, důchodu
- ~ Darovací smlouva
- ~ Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická, o.p.s. včetně dodatků ke smlouvě (jiná výše úhrady, změna druhu služby)

Zaměstnanci č. 2 a 4 k oblasti seznamu požadovaných potřeb pro pobyt, které je nutno vzít s sebou, dodali:

„Běžné prostředky jako toaletní papír dodáváme my, má to na starosti úklidový personál. Co se týká prostředků typu mycí pěna, ochranný krém, vazelína, tak po domluvě s klientem nebo rodinou objednááme od dodavatelů my a přefakturuje klientovi. Zboží má každý klient označené. Seznam uvedený v žádosti a na webových stránkách je pouze doporučený, jedná se o starý dokument, v praxi je to tak, že není nutné tento seznam respektovat, je pouze orientační a jsou rodiny, které nám rády něco přinesou“.

Respondenti mají vedeny informace taktéž v elektronické formě, jedná se o informace, které se vztahují k průběhu poskytované služby, dále k oblasti individuálního plánování a stanovení osobního cíle respondenta.

Respondent č. 1 má v PC dokumentaci zpracován formulář adaptační plán, od 1. 9. 2015 byl vytvořen IP, přáním klienta je udržet kontakt s rodinou a účastnit se kulturních a společenských akcí, kroky k dosažení cíle jsou velmi obecné, denní záznamy obsahují informace o pravidelných návštěvách rodiny a o účasti klienta na společných aktivitách, 14. 7. 2015 je zaznamenána účast na promítání a další akce. Je zřejmé, že se stanoveným cílem zaměstnanci pracují.

Respondent č. 2 má v PC dokumentaci zpracován formulář adaptační plán - vedený po dobu 3 měsíců, v květnu byl sestaven IP, cíl klienta je udržení kondice a společenského postavení, zachování aktivního života, kroky jsou definovány obecně: aktivizace, procházky, povídání. U respondenta je uveden záznam o realizaci, záznam obsahuje sdělení - klientka pravidelně navštěvuje kondiční cvičení, je milá, povídavá,... Další záznam obsahuje informaci o návštěvě kondičního cvičení, aktivit, informace o kontaktu s rodinou. V denních záznamech je uvedena informace o procházkách, o návštěvě aktivit. Je zřejmé, že se stanoveným cílem zaměstnanci pracují. V záznamu realizace je uveden popis zhodnocení cíle a průběhu poskytované služby. Hodnocení cílů bude provedeno v měsíci listopadu.

Z rozhovoru s respondentem č. 2 vyplynulo, že po nástupu do služby potřeboval péči, protože byl zdravotně handicapován. V současné době již potřebuje minimální podporu, již zvládá péči o svoji osobu téměř sám. Tato situace není v individuálním plánování respondenta zaznamenána. Denní záznamy o průběhu péče však jasně vypovídají, že respondent potřebuje pouze nízkou míru podpory (pravidelně v záznamech uvedeno klientka samostatná, klientka

v dobré náladě). I z předložených formulářů *Realizace plánu péče za únor 2015 a červen 2015* je patrné, že úkony péče jsou v současné době poskytovány v nižším rozsahu oproti prvním měsícům po nástupu. Otázkou je, zda by v rámci řešení nepříznivé sociální situace respondenta nemělo být jednáno o možnosti poskytování služby s nižší mírou podpory. Z popsání zjištění není patrné, že poskytovatel při hodnocení individuálních cílů klientů vychází z nepříznivé sociální situace klientů.

Respondent č. 3 má vedeny další záznamy o poskytování služby v elektronické podobě v programu IS Cygnus, dále v samostatném Word - dokumentu, který si poskytovatel pro své potřeby vytvořil. Z elektronických dokumentů je patrné, že poskytovatel zjišťuje potřeby a na základě těchto definuje cíle respondenta č. 3, dále stanovil kroky, které k naplnění klientových cílů směřují. Dokumentace respondenta č. 3 obsahuje:

- ~ „*Formulář adaptační plán*“, který zahrnuje kategorie informací - základní informace o osobě, obecně popsanou diagnózu, vymezení rizik, důležitá upozornění, oblasti pomoci, individuální cíl (společenský rozhovor, procházky po zahradě, luštění křížovek, četba, aktivity,...).
- ~ „*Záznam o průběhu adaptace*“ (formulář za 4/2015, 5/2015), který popisuje schopnosti klienta a jejich změny (pokroky).
- ~ „*Individuální plán*“, který zahrnuje položky informace o klientovi, jméno klíčového pracovníka, vymezení přání a potřeb, zdroje jejich zjištění, osobní cíl klienta (vylepšit fyzickou kondici, nabídka aktivizací, procházek, zajistit dostatek informací) a zdroje, které klient má. Dále jsou uvedeny kroky k dosažení cíle (čtení, kondiční cvičení, nabídka procházek), datum sestavení plánu a záznamy o realizaci osobního cíle.
- ~ Tištěné denní „*záznamy o průběhu poskytované péče*“.

Z předložených dokumentů a formulářů respondenta č. 3 je zřejmé, že poskytovatel stanovil osobní cíl na základě zjištěných potřeb klienta, kroky, které definoval, směřují k postupnému naplňování tohoto cíle, o čemž vypovídají i záznamy o realizaci, vedené 1x měsíčně a průběžné záznamy o průběhu poskytované služby, vedené denně. Hodnocení

stanoveného cíle nebylo provedeno, protože dosud nenastala 6 měsíční lhůta, která je pro přehodnocení cílů stanovena.

Respondent č. 4 má zpracován adaptační plán, individuální plány (celkem 4), zhodnocení osobních cílů je spíše konstatováním stavu klienta ke dni hodnocení a nastaven nový IP, poslední IP byl zpracován 15. 5. 2015, jedná se o cíl udržet stávající soběstačnost, kroky k dosažení cíle jsou připomínat akce v zařízení, dopomáhat k samostatnosti, docházení do jídelny, předchozí zhodnocení plánu nebylo provedeno, oficiální zhodnocení cílů včetně záznamu v PC evidenci není zaznamenáno.

Náhradník č. 1 má stanoven osobní cíl: „*Podpora soběstačnosti a společenského kontaktu*“, kroky směřující k naplnění tohoto cíle jsou velmi konkrétní, termínované, ohraničené i četností provádění. V záznamech jsou uvedeny informace o naplňování jednotlivých kroků směřujících k naplnění osobního cíle, přehodnocení předchozího cíle je provedeno v termínu a zaznamenáno v PC evidenci.

Náhradník č. 4 má ze dne 22. 6. 2015 stanovený nový osobní cíl: „*Podpora v oblíbených činnostech, být pravidelně ostříhán*“, na tento cíl nasedá zhodnocení ze dne 30. 7. 2015, kdy je uvedeno, že klient byl ostříhán a je spokojený, cíl dále pokračuje, další zhodnocení bude 22. 12. 2015.

Z rozhovorů se zaměstnanci, dokumentace respondentů a pozorování je patrné, že poskytovatel zjišťuje přání a potřeby klientů, na základě těchto nastaví adaptační a následně individuální plán. S těmito dokumenty pracují zaměstnanci v souladu s předloženým písemným dokumentem *STANDARD č. 5 DS, DZR, společnosti Dřevčická o.p.s. Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby.*

Systém IP podléhá ochraně osobních údajů, což je zajištěno přístupovým heslem do PC a umístěním písemné dokumentace v uzamčených skříních. Pozorováním bylo zjištěno, že přístup do PC mají pracovníci povolen pouze dle svých kompetencí, ochrana je zajištěna heslem. Písemné složky klientů jsou uzamčeny ve skříních.

Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období, nelze vždy zjistit, co naplnění tohoto cíle klientovi přinese a jakým způsobem řeší nepříznivou sociální situaci klienta.

5c) SQSS

Poskytovatel předložil dokument „SMĚRNICE č. 01/2014, společnosti Dřevčická o.p.s: Individuální plánování Dřevčický Park“, kde kapitola č. 7 popisuje: „Hodnocení individuálního plánu - souhrnné zhodnocení IP po půl roce. Závěr v hodnocení IP vyplývá z rozhovoru KP s uživatelem. Hodnotí spolu jednotlivé kroky IP, zda byl plán dobře stanoven, jestli došlo k naplnění os. cíle, které kroky mají pro uživatele význam a naopak, které již do nového IP nepatří. Ze zhodnoceného IP vyplývá sjednané podpora na další období“.

„Z hodnocení musí být jasné, že probíhalo spolu s uživatelem, ne pouhé konstatování stavu. Pokud nenastane ze strany uživatele potřeba změny, je KP povinen provést vyhodnocení a aktualizaci IP nejdéle po 6 měsících“.

Zaměstnanci č. 3 a 6 v rozhovorech popsali, jakým způsobem hodnocení probíhá: „Individuální plán je stanoven na 6 měsíců. Pokud by klient chtěl změnit svůj stanovený cíl např. po dvou měsících, tak s ním pohovořím, zhodnotíme původní cíl a stanovíme nové cíle, platné zase na dobu 6 měsíců“. Tato informace je v souladu s předloženým dokumentem.

Zaměstnanec č. 5 uvedl: „Hodnocení probíhá 1x za půl roku. Pokud by došlo ke zhoršení stavu, přehodnotí se ihned. Probíhalo to formou rozhovoru, hodnotila jsem společně s klientem a staniční sestrou. Posoudili jsme stav klienta a nově jsme nastavili potřeby pomoci a podpory. Cíl, který je v IP zůstal stejný, pouze potřebuje více pomoci při plnění stanovených cílů, změna spočívala v tom, že se pouze zvýšila z naší strany dopomoc“.

Z dokumentace respondentů a náhradníků bylo zjištěno, že z celkového počtu 9 vylosovaných, jsou 3 respondenti (č. 1, 2, 3) a 2 náhradníci (č. 2, 3), kteří využívají službu kratší dobu - méně jak 6 měsíců, proto nelze v tomto případě provést posouzení, zda probíhá hodnocení cílů klientů. U respondenta č. 4 není oficiální zhodnocení cílů včetně záznamu v PC evidenci provedeno. U náhradníků č. 1, 4 je z předložené elektronické dokumentace patrné, že hodnocení cílů těchto osob proběhlo.

8a) SQSS

Zaměstnanci č. 2, 4 popsali: „V zařízení pravidelně ordinuje ústavní lékař (1x týdně praktický lékař, klienti

mají možnost se rozhodnout, kterého lékaře chtějí navštěvovat. V současné době cca 1% klientů zvolili možnost navštěvovat lékaře svého, který ordinuje mimo zařízení. K odbornému lékaři jsou uživatelé doprovázeni pracovníky služby. Klienta, který využívá svého lékaře, doprovází rodina. Pedikérku a kadeřnici máme nasmlouvanou do zařízení dle potřeby klientů, občas doprovázíme klienty do obchodu, klienti zvláštního režimu sami mimo zařízení neodcházejí, pouze s doprovodem“.

Respondent č. 3 využívá služby lékaře, který ordinuje v zařízení, dále obecným souhlasem potvrdil, že byl informován, že pokud by potřeboval pomoc či podporu při vyřizování záležitostí např. na úřadech, pracovníci by mu pomohli.

Zaměstnanec č. 1 předložil seznam akcí. Poskytovatel má zpracovány harmonogram akcí na celý rok, který je rozvržen po jednotlivých měsících. Měsíční program aktivit je pro klienty vyvěšen na nástěnkách ve službě. V rámci aktivizace se konají koncerty, různé oslavy, další akce. Do služby docházejí na vystoupení děti z MŠ a umělecké školy v Brandýse nad Labem.

Veřejné služby jsou poskytovatelem zprostředkovávány především v zařízení, čímž dochází částečně k jejich nahrazování ve vazbě na život v běžné společnosti.

8b) SQSS

Poskytovatel v dokumentu „*SMĚRNICE č. 02/2011 společnosti Dřevčická o.p.s: Domácí řád domova pro seniory a domova se zvláštním režimem Dřevčický Park*“, platný od 1. 1. 2015, v článku 9. deklaruje:

- ~ *„Klienti se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, věnovat se různým aktivizačním a terapeutickým činnostem, které pro ně připravuje personál Domova, nebo externí spolupracovníci. O plánovaných akcích jsou klienti předem informováni na nástěnkách na chodbách a v recepci.*
- ~ *Domov poskytuje klientům příležitost ke kulturnímu životu, jako je čtení knih, poslech hudby a mluveného slova, besedy, zájezdy apod.*
- ~ *Každý klient má svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení. Proto je Dřevčický Park otevřen návštěvám z řad duchovních“.*

Zaměstnanci č. 2 a 4 uvedli, že se snaží o propojení služby s veřejností, „*máme vybudovanou jídelnu pro*

klienty, tato je volně prostupná do restaurace, která je taktéž v našem objektu, ale je veřejná, chodí se sem stravovat lidé z obce. I klienti mají možnost si zajít na jídlo do restaurace, pokud na jídlo, které se vaří, nemají chuť“. Dle sdělení zaměstnanců restauraci využívají klienti i v případě, kdy jim přijede rodina nebo jiná návštěva. Klientům jsou nabízeny různé kulturní a společenské aktivity.

Dokument „STANDARD č. 8 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s.: Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“, platný od 1. 2. 2015 uvádí:

- ~ „Vzhledem k tomu, že služeb DP využívají také klienti, jejichž zdravotní stav neumožňuje návštěvu služeb mimo areál DP, jsou zde vytvořeny podmínky také pro ně. Pracovníci DP vždy nechávají klienty svobodně rozhodnout, kterých služeb budou využívat. DP pravidelně navštěvuje kadeřnice, pedikérka a obchodnice nabízející drogerii a textil. Kadeřnice a pedikérka navštěvují DP jednou za týden. Své služby poskytují dle potřeby klientů ve vyhrazené místnosti dle vlastního platného ceníku. Prodej drogerie a textilu je klientům zajištěn každý měsíc v pondělí.*
- ~ „Na recepci je k dispozici denní tisk. Při zájmu lze využívat donášky novin a časopisů dle vlastního výběru“.*
- ~ „V areálu Domova DP mají klienti k dispozici restauraci a wellness centrum. Tato místa jsou veřejně přístupná. Restauraci mohou využívat v době podávání jídel, ale i kdykoli v době provozu restaurace. Klienti mají tedy možnost posezení s rodinou, přáteli, či ostatními obyvateli obce přímo v resortu. Život obce se tak prolíná s životem klientů“.*
- ~ „Klienti se mohou účastnit kulturních akcí pořádaných v DP (přednášky, zábavy, soutěže, vystoupení dětí a uměleckých souborů, koncerty, filmové produkce, apod.). DP spolupracuje např. s Deylovou akademií, DPS Stará Boleslav, paní Hlavatou – výroba perníčků, paní Prokopiusovou – hra na klavír a dalšími. Pravidelně pro klienty DP pořádá koncerty Richard Adam. Účast je možná také na pravidelných bohoslužbách konaných v prostorách DP. Mimo to se mohou účastnit místních kulturních akcí, které konají různá zájmová sdružení obce Dřevčice (Jarmark, Dřevčická pouť, Mikulášská zábava, Masopust, fotbalová utkání na místním hřišti apod.)“. „V Dřevčicích je dále k dispozici Hospoda u Březinů a obchod se smíšeným zbožím Market Šimi, který je vzdálený cca 200 m od DP. K drobným nákupům mohou klienti využívat také sortiment, který nabízí recepce DP“.*
- ~ „V Brandýse nad Labem či v okrajových*

částech Prahy (OC Letňany, OC Černý Most) se nachází lékárny, obchodní centra, kina, kavárny, restaurace atd., která mohou klienti navštěvovat“.

~ „V Čelákovících je otevřen plavecký bazén s bezbariérovým vstupem. Otvírací hodiny jsou vyvěšeny na nástěnce DP“.

Respondent č. 1 ví, že do služby dochází kadeřník, ale uvádí, že tam ještě nebyl. Uvedl, že v zařízení jsou kulturní akce... má rád dechovku a housličky.

Respondent č. 2 chodí sám na vycházky – odchod a příchod vždy nechá zaevidovat na recepci.

Respondentovi č. 3 jsou nabízeny různé aktivity, kterých se snaží účastnit. Sdělil, že zpívání nemá rád a na výlety je možné jezdit.

Respondent č. 4 sdělil: *„Je tu pedikérka a ta se musí platit a co je ještě tak to je kadeřník. Tak to musíme taky platit.“* Ke kulturnímu vyžití dodal: *„Něco tu bylo nějaký koncert, ale to bylo přes televizi. Sem tam dělají programy a nějaká akce.“*

Dle rozhovorů se zaměstnanci a respondenty je zřejmé, že služba nabízí klientům program zahrnující využívání běžné kulturní a společenské nabídky a za tím účelem zjišťují zájmy klientů. Služba dále zprostředkovává využití zdravotní péče u dalších lékařů - odborníků včetně zajištění dopravy a doprovodu, návštěvy místních obchodů pouze s doprovodem.

8c) SQSS

Poskytovatel v dokumentu *„STANDARD č. 8 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s.: Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, platný od 1. 2. 2015* uvádí: *„Klienti mají tedy možnost posezení s rodinou, přáteli, či ostatními obyvateli obce přímo v resortu. Život obce se tak prolíná s životem klientů. Služby wellness centra mohou klienti využívat dle platného ceníku.*

Pro setkání s rodinami mohou klienti také využít všech dostupných prostor, např. Hobby kuchyň, kterou si lze bezplatně pronajmout také k uspořádání rodinné oslavy; multifunkční společenskou místnost, knihovnu, zahradu“.

Pracovníci v rozhovorech uvedli, že služba podporuje klienty v upevňování přirozených sociálních vztahů s rodinou a dalšími blízkými lidmi. Poskytovatel má určeny návštěvní hodiny, avšak dle respondenta č. 3 pokud přijde návštěva mimo vymezený čas, může zde bez problémů zůstat.

Respondent č. 3 uvedl, že jej občas navštíví rodina. Minulý týden měli rodinnou oslavu, rodina si pro něj přijela a po oslavě jej přivezli zpět do zařízení. Byl

	<p>s rodinou v restauraci. Sám nikam ven nechodí.</p> <p>9a) SQSS</p> <p>Poskytovatel předložil „<i>Provozní řád poskytovatele sociálních služeb Dřevčický park</i>“, kde je v bodu 4 popsáno personální zajištění služby včetně kvalifikace a počtu úvazků. Dále předložil „<i>Organizační strukturu Dřevčická o.p.s.</i>“ včetně přílohy, která obsahuje pracovní pozice s celkovým přepočteným pracovním úvazkem u každé pracovní pozice a místo pracovní pozice v hierarchické struktuře zařízení. Pracovníci přímé péče, mají rozděleny své pracovní úvazky mezi dvě poskytované sociální služby domovy se zvláštním režimem a domovy pro seniory. Dále poskytovatel předložil „<i>Přehled zaměstnanců Dřevčická o.p.s.</i>“ s vyznačenými pracovními úvazky.</p> <p>V příloze č. 2 uvedeného dokumentu „<i>STANDARD č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby</i>“, jsou uvedeny vzorové pracovní náplně všeobecné sestry, zdravotní sestry, vedoucí směny úseku přímé péče, pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka, ze kterých, vyplývají kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady na uvedené pracovní pozice, vymezení činnosti na uvedených pozicích, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců, vymezení jejich nadřízenosti. Pozorováním a realizovanými rozhovory se zaměstnanci č. 5 a 7 a s respondenty č. 2 a 3 bylo zjištěno, že organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě, počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p> <p>V průběhu místního šetření v místě poskytování sociální služby a následnými rozhovory s vedoucími pracovníky bylo zjištěno, že není přítomna sociální pracovnice. Poskytovatel po dobu její nepřítomnosti nemá zajištěno její zastupování. Nejsou tak po dobu jeho nepřítomnosti zajištěny úkony, jako jsou řešení sociálně právních problémů, sociální poradenství a jednání se zájemcem, kvalifikovaným pracovníkem.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Rozhovory s respondenty č. 1 až 4 Osobní dokumentace respondentů č. 1 až 4 Osobní dokumentace náhradníků č. 1 až 4 a klienta</p>	

	<p>Dokumenty:</p> <p>„STANDARD č. 5 DS, DZR, společnosti Dřevčická o.p.s. Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby“, platný od 1. 1. 2014</p> <p>„STANDARD č. 8 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s.: Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje“, platný od 1. 2. 2015</p> <p>„Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“, vzor</p> <p>„SMĚRNICE č. 01/2014 společnosti Dřevčická o.p.s: Individuální plánování Dřevčický Park, poslední platnost od 27. 4. 2015</p> <p>„SMĚRNICE č. 02/2011 společnosti Dřevčická o.p.s: Domácí řád domova pro seniory a domova se zvláštním režimem Dřevčický Park“, platný od 1. 1. 2015</p> <p>Formulář „Adaptační plán“, vzor</p> <p>Formulář „Záznam o průběhu adaptace“</p> <p>Formulář „Záznam o průběhu péče“</p> <p>„Tištěné denní záznamy o průběhu poskytované péče Záznam realizace osobního cíle, vedený v PC formě v programu IS Cygnus“</p> <p>„STANDARD Č. 9 personální a organizační zajištění sociální služby“, platnost od 1. 5. 2015</p> <p>„SMĚRNICE č. 9/2011 Pracovní řád Dřevčický park“, platnost od 15. 4. 2015</p> <p>Organizační struktura „Dřevčická o.p.s.“ bez datace</p> <p>Příloha „personální zajištění SS - denní rozpis“ úvazky, bez datace</p> <p>„SMĚRNICE č. 44/2011 Dřevčický park, Pravidla vyhledávání, výběru, přijímání a zaškolování zaměstnanců Dřevčický park“, platnost od 22. 4. 2015</p> <p>„Postup při zapisování individuálního plánu do programu IS Cygnus“, schválený dne 31. 1. 2012</p> <p>„Provozní řád poskytovatele sociálních služeb Dřevčický park“ platnost od 9. 4. 2015</p> <p>„Přehled zaměstnanců Dřevčická o.p.s.“, ke dni 8. 9. 2015</p> <p>Rozhodnutí o registraci</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písm. f) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality		Bodové hodnocení

sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardy kvality sociálních služeb:</p> <p>5b) Cíle respondentů nejsou vždy definovány jako výsledný stav, kterého chce respondent dosáhnout v konkrétním časovém období, nelze vždy zjistit, co naplnění tohoto cíle klientovi přinese a jakým způsobem řeší nepříznivou sociální situaci klienta.</p> <p>5c) Poskytovatel při hodnocení cílů osob nepostupuje vždy v souladu s vlastním pracovním postupem, kdy uvádí: „Z hodnocení musí být jasné, že probíhalo spolu s uživatelem, ne pouze konstatování stavu...“ V některých případech bylo zjištěno, že hodnocení cílů osob je právě pouhým konstatováním momentálního stavu klienta, např. cítí se dobře, atd. U některých klientů není hodnocení provedeno.</p> <p>8a) Veřejné služby jsou poskytovatelem zprostředkovávány především v zařízení, čímž dochází částečně k jejich nahrazování ve vazbě na život v běžné společnosti.</p> <p>9a) V rámci organizační struktury není zajištěn kvalifikovaný zástup sociálního pracovníka poskytované sociální služby po dobu jeho nepřítomnosti.</p>	kritérií: 4c) 3 body 5a) 3 body 5b) 1 bod 5c) 1 bod 8a) 2 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 2 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>5b) Společně s osobami hodnotit průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby, vycházející z její nepříznivé sociální situace.</p> <p>5c) Společně s osobami průběžně hodnotit naplňování osobních cílů osob, postupovat v souladu s vnitřními postupy poskytovatele.</p>	Lhůta pro splnění opatření: 1. 12. 2015 1. 12. 2015

--	--	--

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. g) Poskytovatelem byla předložena k nahlédnutí „Evidence žadatelů“. Tato evidence je vedena v elektronické podobě u sociální pracovnice. Tato složka obsahuje evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.</p> <p>Listinná podoba evidence nebyla v průběhu místního šetření inspekčnímu týmu předložena s odkazem na nepřítomného sociálního pracovníka, který ji má údajně u sebe.</p> <p>Vedoucí zaměstnanec prohlašuje, že v kontrolovaném období v letech 2014 a 2015 poskytovatel nikomu z důvodu nedostatečné kapacity k poskytnutí sociální služby, a ani z jiného důvodu, neodmítl uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb. Dále uvádí, že nástup do sociální služby domov se zvláštním režimem není podmíněn poskytnutím finančního daru ze strany rodiny.</p> <p>Evidence je vedena v souladu s § 91 odst. 3 písm. b) ZSS.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s vedoucím zaměstnancem</p> <p>Dokumenty: „Evidence žadatelů“, elektronická podoba v PC</p> <p>Pozorování Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písem g) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Smlouva o poskytnutí sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - § 73 a § 77 ZSS 	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. i) ZSS</p> <p>V souladu s § 91, odst. 1 ZSS je povinností poskytovatele uzavřít písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. V dokumentaci všech respondentů a náhradníků je založena smlouva o poskytování sociální služby.</p> <p>Respondenti č. 1, 2 a 3 a vylosovaní náhradníci byli přijati do služby domov se zvláštním režimem.</p> <p>Respondent č. 4 má uzavřeny smlouvy na poskytování služby domova pro seniory dle § 49 ZSS. Tyto smlouvy jsou datovány 21. 10. 2013 a 1. 2. 2014 (změna názvu organizace). S datem 1. 2. 2014 je uzavřen souběžně dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s. Dodatkem se mění předmět smlouvy, kdy je od tohoto data klientovi poskytována služba zvláštního režimu, která je registrována samostatně, má svůj identifikátor odlišný od domova pro seniory. Důvodem změny poskytování druhově jiné služby je zajištění vhodnější péče na základě lékařské diagnózy (blíže viz popis kritéria 3b) SQSS.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že dosud nebyl žádný žadatel o službu z kapacitních ani jiných důvodů odmítnut. Zaměstnanec č. 4 toto v rozhovoru potvrdil.</p> <p>§ 91 odst. 2 ZSS</p> <p>Dokument předložený na místě „Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“, založený v dokumentaci respondentů č. 1 až 4 a náhradníků č. 1 až 4 obsahuje všechny náležitosti, které definuje ustanovení § 91 odst. 2 ZSS.</p> <p>Poskytovatel má v dokumentu „STANDARD č. 4 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s: Smlouva o poskytování sociální služby“, platný od 1. 10. 2014 ošetřeny i situace dle § 91, odst. 6 ZSS – zastupování klienta v případě, kdy osoba není schopna smlouvu o poskytování služby sama podepsat.</p> <p>Smlouvy respondentů a náhradníků jsou opatřeny datem, kdy byly oběma stranami podepsány. Jsou podepsány poskytovatelem služby a klientem.</p> <p>Součástí smlouvy jsou přílohy č. 1 až 3, které jsou součástí smlouvy. Jsou to:</p>	

- ~ „Příloha č. 1: Ceník fakultativních služeb
- ~ Příloha č. 2: Sazebník úhrad za pobyt a služby
- ~ Příloha č. 3: Převzetí identifikačního média
- ~ Příloha nečíslovaná: Domácí řád“.

Dokumentace respondentů č. 1 až 4 a vylosovaných náhradníků obsahuje smlouvu o poskytování služby.

Dokumenty předložené na místě „STANDARD č. 4 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s: Smlouva o poskytování sociální služby“, platný od 1. 10. 2014 a Smlouva o poskytování sociální služby zahrnují výčet náležitostí smlouvy dle § 91, odst. 2. ZSS.

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje výpovědní důvody v totožném znění k dokumentu „STANDARD č. 4 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s: Smlouva o poskytování sociální služby“. Na webových stránkách www.drevcickypark.com však poskytovatel uvádí jeden z důvodů „opakované porušování Domácího řádu ze strany rodinných příslušníků, příbuzných a známých klientů“.

Z předložené dokumentace klientů a bývalého klienta bylo zjištěno, že jedním z výpovědních důvodů, uplatněných při ukončení smlouvy o poskytování sociální služby byl důvod: „Hrubé porušení vnitřních pravidel Dřevčického parku, konkrétně Domácího řádu domova se zvláštním režimem čl. 4, bod 1, kdy pan XY (syn klienta) opakovaně slovně napadá personál zařízení“. Tento důvod není v souladu s předloženými dokumenty poskytovatele, ani dobrou praxí při poskytování sociální služby. Legislativa taktéž tento výpovědní důvod nezná, tento postup je v rozporu s ochranou práv samotného klienta, ve vztahu ke klientovi neetické a nemorální.

Zaměstnanec č. 4 uvedl: „Jsme si vědomi toho, že výpovědní důvod není uveden v zákoně. K tomuto důvodu jsme však přistoupili z důvodů neúnosnosti jednání některých rodinných příslušníků, kteří zaměstnance napadají a já tím řeším bezpečí a důstojné pracovní podmínky zaměstnanců“.

§ 73-77 ZSS

Poskytovatel v dokumentu „Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s,“ (dále jen smlouva) uvádí výši úhrady za službu, tato obsahuje částky za poskytované činnosti dle příslušného ustanovení zákona o sociálních službách, dále informaci o částce, která se vrací v případě pobytu klienta mimo službu.

Část úhrady za ubytování poskytovatel nevrací, je vrácena částka v hodnotě surovin. Ve smlouvě o poskytování služby je uvedena informace o povinnosti klienta doložit příjmy v případě, kdy žádá o stanovení úhrady za pobyt tak, aby mu bylo zachováno 15 % všech příjmů, jak uvádí § 73 odst. 3 ZSS.

Součástí smlouvy je informace o úhradě za fakultativní a doplňkové činnosti, na základě přílohy č. 1. Smlouvy „Ceník fakultativních služeb ke dni 1. 2. 2014“. Příloha č. 1 vymezuje, o které činnosti se jedná. Činnosti „donáška stravy na pokoj“ a „doprava služebním vozidlem“ jsou úkony, které přímo souvisí s poskytováním služby, např. donáška stravy na pokoj, což je součástí základní činnosti vymezené zákonem „pomoc při přípravě stravy.“ (§10 odst. 1 písm. c) Vyhlášky.

Zaměstnanci č. 2 a 4 k tomu dodali: „Donáška stravy je úkon, který poskytujeme klientům bezplatně, tato činnost se hradí pouze tehdy, pokud klient je schopen a pouze se mu nechce, používáme to jako motivační prvek. Dopravu služebním vozidlem k lékaři a běžné činnosti spojené s převozem klienti nehradí, jedná se taktéž o platby, které jsou účtovány v případě, kdy klient chce odvézt někam, kde to nesouvisí se službou“.

Zaměstnanec č. 4 uvedl, že dosud nenastala situace, kdy by klient předkládal výši svých příjmů z důvodu nedostatku finančních prostředků na uhrazení pobytu. Dále dodal: „Nákup hygienických prostředků a pomůcek je vždy po domluvě s klientem nebo jeho rodinou, pokud klient odmítne nákupy a úhrady za ně a poskytovatel zhodnotí, že tyto potřebuje, jsou uhrazeny z provozních prostředků. Poskytovatel vítá, pokud se klient na poplatcích podílí, avšak nikdy jej nenutíme“. Respondent č. 2 toto v rozhovoru potvrdil.

Smlouvu o poskytování sociální služby má uzavřeno všech 8 klientů z celkového počtu 8 vylosovaných klientů domova se zvláštním režimem, tato obsahuje částky úhrady za službu, dále informaci o způsobu vyúčtování. Na základě smlouvy o poskytování služby a poskytovatelem předloženého „vyúčtování za poskytnuté činnosti vybraných respondentů“ bylo zjištěno:

Respondent č. 1:

Výše důchodu: nebyla klientem sdělena, klient nepožaduje přepočítání úhrady za službu z důvodu nízkých příjmů

Úhrada za pobyt 5/2015: $210 + 170 = 380 \times 14 = 5320,-$

Kč
Úhrada za pobyt 6/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$
Úhrada za pobyt 7/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$
Úhrada za pobyt 8/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$
Úhrada za pobyt 9/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$
Fakultativní služby za 5/2015: 0
Fakultativní služby za 6/2015: zahrnují 4x fyzioterapie v hodnotě celkem 160,-Kč
Fakultativní služby za 7/2015: zahrnují 7x fyzioterapie v hodnotě celkem 280,-Kč
Doplatky za léky 5/2015: zahrnují položky léky, v hodnotě celkem 21,-Kč
Doplatky za léky 6/2015: zahrnují položky čistící pěna, rukavice, sprchový gel, vlhčené ubrousky, v hodnotě celkem 281,-Kč
Doplatky za léky 7/2015: zahrnují položky čistící pěna, masážní gel, Menalind krém, rukavice, šampon, tělový olej Aviril, vlhčené ubrousky, žínky, léky 3x, v hodnotě celkem 1130,-Kč
Vratky: nejsou v období uvedeny

Respondent č. 2:

Výše důchodu: nebyla klientem sdělena, klient nepožaduje přepočítání úhrady za službu z důvodu nízkých příjmů

Úhrada za pobyt 7/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$

Úhrada za pobyt 8/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$

Úhrada za pobyt 9/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-\text{Kč}$

Fakultativní služby: 0

Doplatek za léky 5/2015: zahrnují položky šampon, léky 4x, v hodnotě celkem 795,-Kč

Doplatek za léky 6/2015: zahrnují položky léky 2x, v hodnotě celkem 290,-Kč

Doplatek za léky 7/2015: zahrnují položky tělové mléko, léky 2x, v hodnotě celkem 196,-Kč

Vratky za 6/2015: 65,-Kč

Vratky za 7/2015: 20,-Kč

Respondent v rozhovoru uvedl, že každý měsíc přijde zaměstnanec, sedne si s ním na pokoji a společně se domluví, co je třeba nakoupit, poté poskytovatel zboží a léky nakoupí a přeúčtuje klientovi nebo jeho rodině, dále sdělil, že souhlasí i s nákupem jednorázových rukavic. Respondent uvedl, že když jede s dcerami mimo zařízení, odhlásí si oběd a dostává nejspíš vratku, přesně nevěděl.

Respondent č. 3:

Výše důchodu: nebyla klientem sdělena, klient nepožaduje přepočítání úhrady za službu z důvodu

nízkých příjmů

Úhrada za pobyt 6/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 7/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 9/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Fakultativní služby: 0

Doplatky za léky 5/2015: zahrnují položky čistící pěna, rukavice, šampon, vlhčené ubrousky, žínky, inkontinenční materiál, léky, v hodnotě celkem 821,-Kč

Doplatky za léky 6/2015: zahrnují položky čistící pěna, rukavice, sprchový gel, šampon, tělové mléko, vlhčené ubrousky, žínky, léky, v hodnotě celkem 806,-Kč

Doplatky za léky 7/2015: zahrnují položky léky 3x, čistící pěna, rukavice, šampon, vlhčené ubrousky, žínky, v hodnotě celkem 900,-Kč

Vratky: nejsou v období uvedeny

Zaměstnanec č. 9 uvedl, že došlo k chybě tisku, jedná se o úhrady za 7, 8, 9 měsíc.

Respondent č. 4:

Výše důchodu: nebyla klientem sdělena, klient nepožaduje přepočtení úhrady za službu z důvodu nízkých příjmů

Úhrada za pobyt 7/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 8/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 9/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Fakultativní služby: 0

Doplatky za léky 5/2015: zahrnují položky léky, v hodnotě celkem 44,-Kč

Doplatky za léky 6/2015: zahrnují položky léky 2x, v hodnotě celkem 81,-Kč

Doplatky za léky 7/2015: zahrnují položky vlhčené ubrousky, léky 5x, vazelína bílá, v hodnotě celkem 506,-Kč

Vratky: nejsou v období uvedeny

Klient č. 1:

Výše důchodu: nebyla klientem sdělena, klient nepožaduje přepočtení úhrady za službu z důvodu nízkých příjmů

Úhrada za pobyt 2/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 3/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 4/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Úhrada za pobyt 5/2015: $210 + 170 = 380 \times 30,42 = 11\,560,-Kč$

Fakultativní služby za 2/2015: zahrnují 3x motomed v hodnotě celkem 90,-Kč

Fakultativní služby za 3/2015: zahrnují 3x motomed

v hodnotě celkem 90,-Kč
Fakultativní služby za 4/2015: zahrnují 2x motomed
v hodnotě celkem 60,-Kč
Doplatky za léky 1/2015: zahrnují položky čistící pěna,
žínky, v hodnotě celkem 155,-Kč
Doplatky za léky 2/2015: nebyly účtovány
Doplatky za léky 3/2015: zahrnují položky léky,
v hodnotě celkem 144,-Kč
Vratky za pobyt mimo zařízení 20.5.2015 340,-Kč
Vratky za pobyt mimo zařízení 21. - 31. 5. 2015
(ukončení smlouvy) 380x 11= 4520,-Kč
Vratka 380,-Kč je částka za celý den při ukončení
smlouvy, částka 340,-Kč je snížení o cenu snídaně
a svačiny, na žádost rodinného příslušníka.

Zaměstnanec č. 9 uvedl: „*Podklady pro vratky dostanu
v rámci vypsané nepřítomnosti od sociální pracovnice,
vracíme buď zápočtem, nebo se částka vyplatí
z pokladny. Je to dle domluvy s klientem a rodinou.*“

„*Podklady pro platby za fakultativní služby zpracuje
sociální pracovník na základě podkladů od vrchní
sestry, tyto předá ekonomovi, který je zaúčtuje
do plateb za služby a vyfakturuje klientovi. Na jakém
základě je služba indikována a následně fakturována,
to nevím. To má na starost sociální pracovnice*“
Sociální pracovnice nebyla přítomna, podklady nebyly
předloženy.

Z předložených faktur je zřejmé, jaké fakultativní
služby byly odebrány a v jakém rozsahu.

„*Faktury po domluvě s klientem a rodinou posíláme dle
domluvy buď e-mailem nebo poštou, někteří si je
vzvednou na recepci. Některým klientům chodí
důchod k nám, z toho nechám 15%, tuto částku buď
dám klientovi proti podpisu, nebo někomu z rodiny,
a to na základě dohody mezi klientem a rodinou,
a zbytek financí jde na úhradu faktury. Pokud úhrada
nestačí, doplácí rodina rozdíl na základě dohody
o spoluúčasti. V některých případech nás oslovila
rodina a klient, abychom použili na úhradu celý
důchod, a když to nestačí, rodina doplácí dle dohody
o spoluúčasti. My jsme rodinu v těchto případech
upozornili na povinnost zůstatku 15%, a pokud trvali
na tomto typu úhrady, ošetřili jsme to smluvně,
písemně, tyto dokumenty má sociální pracovnice,
která není přítomna*“, doplnil zaměstnanec č. 9.
Poskytovatel byl požádán o zaslání dohody, jakmile
bude sociální pracovnice přítomna. „*Pokud by si chtěl
klient něco koupit, tam finance zajistí rodina,
která klienta navštěvuje.*“

Z dodatečně doložených dokumentů vyplývá,

	<p>že se obě strany domlouvají na způsobu práce s částkou důchodu a společně vymezí, jakým způsobem budou platby prováděny. Poskytovatel pracuje se zákonnou částkou 15% zůstatku celkových příjmů osoby.</p> <p><u>Náhradník č. 4:</u> Ve spise náhradníka je založena „Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladu sociálních služeb a pobytových služeb“, z roku 2012. Z této dohody je patrné, že klient má celkové příjmy 11 870,- Kč, z toho 1780,-Kč je kapesné (15%), klient tedy může hradit ze svých příjmů 10 090,-Kč. Částka doplatku do plné výše úhrady tedy činí 860,-Kč. Tuto částku hradí rodinný příslušník klienta na základě již zmíněné dohody.</p> <p>Zaměstnanec č. 9 k tomu doplnil, že u tohoto klienta je měsíčně 15 % zůstatku předáváno fyzicky pracovníkem k rukám respondentky každý měsíc, vždy po obdržení a zaúčtování částky důchodu klienta za měsíc.</p> <p>Celková maximální částka úhrady za poskytovanou službu uvedená v ceníku nepřekračuje částku stanovenou v § 16 odst. 2, písm. a), b) Vyhlášky. Účtované částky za úhradu poskytovaných služeb jsou taktéž v souladu s příslušnými paragrafy ZSS.</p> <p>V den nástupu podepisuje poskytovatel s třetí osobou také darovací smlouvu. Tento finanční dar se poskytovatel zavazuje používat na financování zdravotnických, sociálních a kulturních potřeb pro společnost Dřevčická o.p.s. Darovací smlouva je uzavřena mezi poskytovatelem a třetí stranou, převážně rodinnými příslušníky klientů, dobrovolně.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 4 a 9 Rozhovor s respondenty č. 1 až 4 Dokumentace respondentů č. 1 až 4 Dokumentace náhradníků č. 1 až 4</p> <p>Dokumenty:</p> <p>„STANDARD č. 4 DS, DZR společnosti Dřevčická o.p.s: Smlouva o poskytování sociální služby“, platný od 1. 10. 2014 „Smlouva o poskytování sociálních služeb Dřevčická o.p.s.“, vylosovaných respondentů a náhradníků</p>	

	<p>Příloha č. 1. Smlouvy „<i>Ceník fakultativních služeb ke dni 1. 2. 2014</i>“ <i>„Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladu sociálních služeb a pobytových služeb“</i>, vzor Formulář „<i>Vyúčtování za poskytnuté činnosti vybraných respondentů</i>“, náhradníků a klienta</p> <p>Pozorování Webové stránky www.drevcickypark.com</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písm. i) § 91 odst. 2 § 73-77 ZSS Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1 ZSS	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 89 odst. 1 ZSS</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „Směrnice č. 17/2011 POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB Dřevčický park“. Tento dokument stanovuje pravidla pro použití opatření omezující pohyb osob v souladu se ZSS a je uveden zároveň jako příloha k dokumentu „STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR“. Zaměstnanec č. 4 uvedl, že v zařízení nejsou používána opatření omezující pohyb osob dle § 89 ZSS. Evidence tedy není vedena. Postranice a fixace v invalidním vozíku jsou používány pouze jako prostředek ochrany klientů z důvodu zajištění jejich bezpečí po předchozí dohodě. Psychofarmaka jsou využívána pouze po předchozí indikaci lékařem, v souvislosti s jejich základním onemocněním.</p> <p>Poskytovatel předložil šanon „Použití postranic u lůžka klienta“, který obsahuje dokumenty „POUŽITÍ POSTRANIC V LŮŽKU KLIENTA“ a „POUŽITÍ FIXACE V INVALIDNÍM VOZÍKU“. Obsahuje vyjádření klienta nebo zákonného zástupce k důvodu použití postranic nebo fixaci v invalidním vozíku. Je zdůrazněno, že se jedná o prostředek ochrany. Dokumenty nejsou podepsány klientem ani zákonným zástupcem.</p> <p>Z rozhovorů se zaměstnanci č. 3, 6, 7 a 8 vyplynulo, že se dosud s agresivitou klientů nesetkali, popř. že byl případný incident řešen pouze slovním zklidněním. V případě agresivity uživatelů jsou případy konzultovány s psychiatrem. Při jednání ohrožující život a zdraví klientů či jiných fyzických osob by poskytovatel volal rychlou záchrannou pomoc.</p> <p>V průběhu místního šetření nebyla inspekčním týmem zaznamenána situace použití opatření omezující pohyb osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 4, 6, 7 a 8 Osobní dokumentace respondentů č. 1 až 4 a náhradníků č. 1 až 4</p> <p>Dokumenty: šanon „Použití postranic u lůžka klienta“ „Směrnice č. 17/2011 POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB Dřevčický park“, platnost 1. 1. 2015</p>	

	<p>„<i>POUŽITÍ POSTRANIC V LŮŽKU KLIENTA</i>“ „<i>POUŽITÍ FIXACE V INVALIDNÍM VOZÍKU</i>“</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	<p>Splněné: § 89 odst. 1</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

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

Inspekci 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 inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy a to ve lhůtě do 100 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

V Praze dne 10. 10. 2015

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

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

Mgr. Václava Bláhová – členka inspekčního týmu podpis

Mgr. Eva Fremuthová. – členka inspekčního týmu podpis

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

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

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 Dřevčická o.p.s., Dřevčice 15, 250 01 Brandýs n. Labem – St. Bol. 1,
IČ: 24678961

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Soupis převzatých kopií a dokumentů:

1. Přehled zaměstnanců Dřevčická o.p.s
2. Přehledy klientů (Přehled klientů dle příspěvku na péči, Přehled klientů dle střediska)
3. Domácí řád domova se zvláštním režimem
4. PLÁN PÉČE (ADAPTAČNÍ PLÁN) respondenta
5. ZÁZNAM O PRŮBĚHU ADAPTACE (duben – květen 2015) respondenta
6. INDIVIDUÁLNÍ PLÁN respondenta, ze dne 8. 5. 2015
7. Denní záznamy z programu IS Cygnus – Ing. Jiří Hájíček
8. Tištěný soupis fakturací za ubytování a stravu, doplatky za léky vylosovaných respondentů
9. Podrobné vyúčtování (faktury za poskytované služby) - respondent
10. Podrobné vyúčtování (faktury za poskytované služby) - respondent
11. Podrobné vyúčtování (faktury za poskytované služby) – respondent
12. Podrobné vyúčtování (faktury za poskytované služby) - respondent
13. Podrobné vyúčtování (faktury za poskytované služby) - respondent
14. SMĚRNICE Č. 4/2014 Prevence rizika pádů a úrazů u seniorů Dřevčický Park, platnost 1. 9. 2014
15. PLÁN PÉČE KLIENTA
16. REALIZACE PLÁNŮ PÉČE ZA ÚNOR 2015 - respondent
17. REALIZACE PLÁNŮ PÉČE ZA ČERVEN 2015 - respondent
18. REALIZACE PLÁNŮ PÉČE ZA ÚNOR 2015 - SOUHRN - respondent
19. REALIZACE PLÁNŮ PÉČE ZA ČERVEN 2015 - SOUHRN - respondent
20. Denní záznamy z programu IS Cygnus – respondent
21. Tištěný soupis fakturací za ubytování a stravu, doplatky za léky – klient
22. Výpis z účtu organizace – doklad o vrácení důchodu 5/2015 – klient
23. DOHODA O SPOLUÚČASTI NA ÚHRADĚ NÁKLADU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A POBYTOVÝCH SLUŽEB, vzor bez datace
24. Záznam o zjištění, ze dne

Předáno v elektronické podobě ve formátu PDF:

Složka Standardy 2015:

1. STANDARD č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost 1. 10. 2014
2. STANDARD č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB DS, DZR, platnost 1. 10. 2014
3. SMĚRNICE č. 12/2011 ETICKÝ KODEX, platnost 1. 12. 2014
4. SMĚRNICE č. 14/2011 PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ, platnost 1. 6. 2013
5. SMĚRNICE č. 17/2011 POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB Dřevčický Park, platnost 1. 1. 2015
6. STANDARD č. 3 DS, DZR JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU, platnost 1. 2. 2015
7. ŽÁDOST O DLOUHODOBÝ POBYT, formulář bez datace
8. VYJÁDŘENÍ LÉKAŘE O ZDRAVOTNÍM STAVU ŽADATELE O UMÍSTNĚNÍ DO ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, formulář bez datace
9. SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ K ŽÁDOSTI O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, formulář bez datace
10. STANDARD č. 4 DS, DZR SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 10. 2014
11. *Domácí domova se zvláštním režimem*, ze dne 1. 1. 2015
12. STANDARD č. 5 DS, DZR INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost 1. 1. 2014

13. POSTUP PŘI ZAPISOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU DO PROGRAMU CYGNUS, ze dne 31. 1. 2012
14. SMĚRNICE č. 01/2014 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ Dřevčický Park, platnost 27. 4. 2015
15. STANDARD č. 6 DS, DZR DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 1. 2015
16. SMĚRNICE č. 28/2011 VEDENÍ DOKUMENTACE, platnost 1. 1. 2015
17. SMĚRNICE č. 06/2011 SPISOVÝ A SKARTAČNÍ ŘÁD Dřevčický Park, platnost 1. 7. 2015
18. INFORMOVANÝ SOUHLAS, formulář bez datace
19. STANDARD č. 7 DS, DZR STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost od 1. 1. 2015
20. STANDARD č. 8 DS, DZR NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE, platnost 1. 2. 2015
21. STANDARD č. 9 DS, DZR PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 5. 2015
22. Příloha č. 2 – Pracovní pozice: administrativní provozní pracovník, ředitel, všeobecná sestra, zástupce ředitele, aktivizační, PP sociální pracovník v přímé obslužné péči, účetní, sociální pracovník, recepční
23. SMĚRNICE č. 26/2011 VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO ZAŠKOLOVÁNÍ A PŮSOBNENÍ FYZICKÝCH (externích) OSOB, Dřevčický Park, platnost od 1. 11. 2014
24. Práva a povinnosti vedoucích pracovníků Dřevčického Parku, účinnost 1. 2. 2012
25. SMĚRNICE č. 09/2011 PRACOVNÍ ŘÁD Dřevčický Park, platnost 15. 4. 2015
26. SMĚRNICE č. 44/2011 PRAVIDLA VYHLEDÁVÁNÍ, VÝBĚRU, PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ Dřevčický Park, platnost 22. 4. 2015
27. STANDARD č. 10 DS, DZR PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, platnost 1. 1. 2015
28. SMĚRNICE č. 15/2011 PRAVIDLA PRO HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ Dřevčický Park, platnost 1. 4. 2015
29. SMĚRNICE č. 2/2012 PRACOVNĚ PRÁVNÍ VZTAHY, MZDOVÉ PŘEDPISY, Dřevčický Park, platnost 1. 1. 2012
30. SMĚRNICE č. 21/2011 SUPERVIZE vč. Dodatku č. 1 Dřevčický Park, platnost 1. 1. 2015
31. STANDARD č. 11 DS, DZR MISTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost od 1. 2. 2015
32. STANDARD č. 12 DZR INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, platnost 1. 10. 2014
33. STANDARD č. 13 DS, DZR PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, platnost 1. 2. 2015
34. STANDARD Č. 14 DS, DZR NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, platnost 1. 4. 2015
35. HLÁŠENÍ O MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI – DOMOV PRO SENIORY DŘEVČICKÝ PARK, formulář bez datace
36. SMĚRNICE č. 45/2011 ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ Dřevčický Park, platnost 9. 4. 2015
37. STANDARD č. 15 DS, DZR ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 1. 2015
38. DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI, formulář bez datace
39. DOTAZNÍK – ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI PRACOVNÍKŮ DOMOVA SENIORŮ DŘEVČICKÝ PARK, formulář bez datace

Složka Směrnice 2015::

- č. 01/2011 - Hygienické postupy pro zaměstnance a návštěvy v prostoru infekce
- č. 02/2011 - Domácí řád Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem
- č. 03/2011 - Nakládání s odpady
- č. 04/2011 - Evidence a hlášení úrazů

- č. 05/2011 - Provozní doba areálu (uzamykání)
- č. 06/2011 - Spisový a skartační řád - ZRUŠENA
- č. 07/2011 - Informace o společnosti
- č. 08/2011 - Informace o provozu kuchyně, restaurace a výdeji stravy
- č. 09/2011 - Pracovní řád
- č. 10/2011 - Organizační řád
- č. 11/2011 – Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností
- č. 12/2011 – Etický kodex
- č. 13/2011 – Obecně etické principy pracovníka v sociálních službách - ZRUŠENA
- č. 14/2011 - Pravidla pro přijímání darů
- č. 15/2011 - Pravidla pro hodnocení pracovníků
- č. 16/2011 - Pravidla o ochraně osobních údajů klientů a nakládání s nimi
- č. 17/2011 - Použití opatření omezující pohyb osob
- č. 18/2011 - Práva klientů - ZRUŠENA
- č. 19/2011 - Pravidla pro uzavírání a pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
- č. 20/2011 - Pravidla k používání služebních mobilních telefonů a vysílaček
- č. 21/2011 - Supervize
- č. 22/2011 - Škodní a likvidační komise
- č. 23/2011 - Ochrana osobních údajů zaměstnanců a nakládání s nimi
- č. 24/2011 - Plány osobního rozvoje pracovníků
- č. 25/2011 – Inventarizace majetku
- č. 26/2011 - Vnitřní pravidla pro zaškolování a působení fyzických (externích) osob
- č. 27/2011 - Vedení dokumentace (provozní a administrativní)
- č. 28/2011 - Vedení dokumentace (sociálně zdravotní)
- č. 29/2011 - Vedení dokumentace (klientů)
- č. 30/2011 - Nahlížení a archivace dokumentace klientů
- č. 31/2011 - Výběrová řízení
- č. 32/2011 - Vzdělávání pracovníků
- č. 33/2011 - Zdravotní prohlídky
- č. 34/2011 - Poskytování stravování
- č. 35/2011 - Nakládání s nebezpečnými chemickými látkami, zásady první pomoci
- č. 36/2011 - Provozní řád poskytovatele sociálních služeb
- č. 37/2011 - Ochrana majetku klientů
- č. 38/2011 - Oblékání zaměstnanců
- č. 39/2011 - Nakládání a hospodaření s energiemi
- č. 40/2011 - Nakládání a manipulace s prádlem
- č. 41/2011 - Felinoterapie a canisterapie
- č. 42/2011 - Požární ochrana, bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- č. 43/2011 - Systém výměny informací mezi zaměstnanci, klienty
- č. 44/2011- Pravidla vyhledávání, výběru, přijímání a zaškolování zaměstnanců
- č. 45/2011 - Řešení nouzových a havarijních situací, mimořádných událostí
- č. 46/2011 - Pravidla a metodika pro individuální plánování ZRUŠENA nahrazena č.01/2014
- č. 47/2011 - Používání OOPP
- č. 01/2012- Kritéria pro hodnocení žádosti o pobyt v domově pro seniory - ZRUŠENA
- č. 02/2012- Pracovně právní vztahy, mzdové předpisy
- č. 03/2012- Vnitřní pravidla pro evidenci docházky a čerpání přestávek
- č. 04/2012- Jídelniček klientů
- č. 05/2012- Onemocnění svrabem
- č. 06/2012- Generální klíč
- č. 01/2013- Objednávky, výdej a použití prostředků (čisticích, kancelářských, dezinfekčních....)
- č. 01/2014 - Individuální plánování
- č. 02/2014 - Provoz hlavní recepce areálu
- č.01/ 2015 - Výpadek elektrického proudu

Předloženo k nahlédnutí:

1. Evidence stížností
2. Šanon Použití postranic u lůžka klienta
3. Šanony Proškolení zaměstnanců a vědomostní testy 2014-2015 (Obsahuje presenční listiny o účasti zaměstnanců a seznámení se s SQSS)
4. Šanon TESTY DOTAZNÍKY (obsahuje dotazníky spokojenosti klientů, zaměstnanců a jejich vyhodnocení za rok 2014)
5. Schůze zaměstnanců Domova pro seniory Dřevčický Park ze dne 23. 1. 2014
6. Zápis z provozní schůze ze dne 27. 3. 2014
7. Zápis ze schůze zaměstnanců společnosti ZEA+ spol. s.r.o. a společnosti Dřevčická o.p.s. – Domov pro seniory Dřevčický Park, ze dne 23. 1. 2014
8. Šanon Metodiky
9. Dřevčický Park - Edukační materiál – Alzheimerova choroba
10. KLIENTI KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ K DATU 3. 8. 2015
11. Vyhodnocení cílů poskytování sociální služby za rok 2014
12. Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 29. 6. 2015
13. Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 27. 4. 2015
14. Zápis z porady Výboru obyvatel a Stravovací komise, ze dne 16. 2. 2015
15. Závazné termíny plnění úkolů pro rok 2015
16. Program IS Cygnus u vylosovaných respondentů a náhradníků (Záznamy o realizaci, Individuální plán, záznamy o průběhu poskytované péče v IS Cygnus)
17. Zápis z informativní schůzky s klienty Domova pro seniory, ze dne 11. 2. 2015
18. Speciální šanon konkrétního stěžovatele.
19. Denní hlášení 9. 9. 2015
20. Kniha nočního hlášení vedená od 10. 10. 2014
21. Šanon Mimořádné události