Výtisk číslo 1
Č. j.: 2015/54657-223

# Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2015/0832, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

*Mgr. Ľubica Švecová* - vedoucí inspekčního týmu,

*Bc. Jana Kučerová* – členka inspekčního týmu,

*Mgr. Eva Fremuthová, MBA* – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (přizvána v zájmu odborného posouzení věci),

*PhDr. Jana Horáková* – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (přizvána v zájmu odborného posouzení věci)

**u kontrolované osoby:** SEN pro SEN, s.r.o., se sídlem Na Vyhlídce 243, Měchenice, 252 06 Davle, IČ 27567478

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 6. 10. – 8. 10. 2015, v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Místo provedení inspekce:** Domov pro seniory SEN pro SEN, Javorník 43, 257 22 Čerčany, ve službě domovy pro seniory (§ 49 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 1767832.

**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 a 77 ZSS.
B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 6. 10. 2015 úkonem: Předložením Pověření č. 2015/0832 povinné osobě - zaměstnanci poskytovatele, Ivetě Bělohlávkové, a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně zaslaných vyúčtování uživatelů sociální služby dne 23. 10. 2015.

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb:** základní

| **Kontrolní zjištění k** | Dostupnost a srozumitelnost informací o službě<br><br>- **§ 88 písm. a) ZSS**<br>- **Kritérium 1a), 15a) SQSS** | Číslo: 1 |
|---|---|---|
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. a)**<br>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 4 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě částečně na své webové stránce www.senprosen.cz. Informační leták není poskytovatelem zpracován. Předložen byl reklamní lístek o rozměru 12,5 x 9 cm, který - dle sdělení pracovníka č. 4 - slouží jako inzerce v novinách. Obsahuje sdělení: *„Domov pro seniory. CHCETE klidný, ale kvalitní ŽIVOT V KRUHU PŘÁTEL? CHCETE prožívat ROMANTICKÉ STÁŘÍ? SPLNÍME váš SEN v našem rodinném domově pro SENiory! Kousek od Prahy v Javorníku u Čerčan, 257 770 604, www.senprosen.cz."*<br>Popsaný způsob prezentace nezajišťuje dostatečně dostupnost informací o místě, okruhu osob, jimž je poskytována sociální služba, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.<br><br>Webová stránka www.senprosen.cz je rozdělena do odkazů: *„Domov, O nás, Galerie, Stravování, Ubytování, Pro zájemce, Kontakty"*. Jednotlivé odkazy obsahují základní informace o druhu, místě a způsobu poskytování sociální služby, neobsahují přesné informace o okruhu osob, kterým je služba určena a o kapacitě kontrolované sociální služby, a to v souladu s platným *„Rozhodnutím o registraci KÚ SK"*, ve kterém je cílová skupina klientů vymezena jako *„osoby se zdravotním postižením a senioři"* a *„kapacita pobytové formy poskytování"* stanovena na 36 lůžek. Formulace *„Domov pro seniory SEN pro SEN disponuje 18 pokoji"*, zveřejněná na webové stránce, je zavádějící. Během místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb byl inspekčnímu týmu předložen seznam 31-ti uživatelů | |

| | | |
|---|---|---|
| | (1 jméno bylo přeškrtnuto) s tím, že dle sdělení statutárního orgánu poskytovatele aktuálně službu využívá 30 osob a kapacita zařízení je naplněna. Z tohoto důvodu je vedena evidence žadatelů (pořadník), kteří byli z důvodu naplněné kapacity zařízení poskytovatelem odmítnuti. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci § 88 písm. g) a písm. i) ZSS.<br><br>Způsob prezentace informací o službě není plně přizpůsoben osobám se zdravotním postižením a osobám ve věkové kategorii senioři. Informační zdroje nejsou zpracovány dostatečně s ohledem na vymezenou cílovou skupinu, nejsou zpracovány v alternativní verzi, tedy např. přizpůsobeny slabozrakým či webová stránka neslyšícím osobám.<br><br>**1a)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“,* obsahuje obecné údaje o sociální službě. Neobsahuje dataci, případně datum aktualizace, neobsahuje přílohy, na které v něm poskytovatel odkazuje. Je rozdělen do sedmi částí: *„1. Úvod, 2. Poslání, 3. Cíle domova, 4. Cílová skupina, 5. Zásady poskytování sociální služby, 6. Dlouhodobé cíle, 7. Metodické dokumenty“*. Avizované *„základní vnitřní dokumenty“* nebyly součástí předloženého *„Standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*.<br>Poslání sociální služby je v citovaném dokumentu definováno: *„1. Posláním Domova pro seniory SEN pro SEN je vytvoření příjemného a bezpečného prostředí, poskytování ubytování, stravy a ošetřovatelské služby seniorům. 2. Zprostředkováváme zdravotní a sociální služby seniorům, kteří z důvodu věku nebo zdravotního stavu potřebují přiměřenou podporu nebo pomoc při zvládání běžných úkonu péče o vlastní osobu. 3. Snažíme se u našich klientů o zachování samostatnosti, nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání a rozhodování. 4. Usilujeme o to, aby jejich život v Domově byl srovnatelný se způsobem života jejich vrstevníků v domácím prostředí a aby prožívali plnohodnotný život.“*<br>Poskytovatel v době místního šetření zveřejňoval obdobné znění svého poslání na webové stránce www.senprosen.cz: *„Naším posláním je poskytování sociálních a zdravotních služeb, podporování soběstačnosti uživatelů a umožnění prožití* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *plnohodnotného života. Zajišťujeme klientům co nejlepší podmínky pro prožití důstojného stáří. Usilujeme o to, aby si klienti v domově udrželi fyzickou svěžest, ale hlavně psychickou pohodu, a to co nejdéle. Toto poslání chceme vždy plnit s láskou a péčí."*<br><br>Cíle, formulované v dokumentu *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb"* ve znění: *„a) vytvoření příjemného prostředí, které klientům poskytuje pocit jistoty a bezpečí, b) zajištění sociální a ošetřovatelské péče prostřednictvím kvalifikovaných zaměstnanců, c) vytvářet podmínky pro aktivní využití volného času, zajistit kulturní a zájmové aktivity, d) respektovat a využívat práva klientů podílet se na plánování a průběhu činnosti domova, e) brát v úvahu přání, potřeby a stížnosti klientů, f) spolupracovat s rodinami a blízkými osobami, g) předcházet vzniku sociální izolace klientů a zamezit tak jejich sociálnímu vyloučení, h) umožnit klientům důstojné dožití života"*, jsou stanoveny obecně. Nejsou definovány tak, aby je bylo možno kvalitativně a kvantitativně hodnotit. Poskytovatel nemá zpracovány ukazatele, podle kterých by bylo možno konstatovat, že je daný cíl splněn.<br>K hodnocení plnění stanovených cílů doposud ze strany poskytovatele nedošlo. Pro vyhodnocení nejsou stanovena konkrétní kritéria. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru k oblasti cílů uvedli: *„Naše cíle máme ve Standardu, zveřejněny nikde nejsou… Cíle si říkáme s každým klientem zvlášť při nástupu… Cíle přehodnocujeme neformálně, ústně. Doptáváme se klientů a rodin. S pracovníky nepřehodnocujeme."*<br>Poskytovatel v době místního šetření definované cíle sociální služby domov pro seniory nezveřejňoval, a to ani *„Cíle domova"* ani *„Dlouhodobé cíle"*, u kterých není stanoveno konkrétní datum či bližší časový horizont plánovaného splnění.<br><br>Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 v rozhovorech k okruhu osob, kterým je služba domovy pro seniory určena, shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny v zařízení – s ohledem na její vymezení jsou na pracovníky kladeny vyšší nároky v oblasti empatie, respektu k tempu uživatelů, k jejich aktuálnímu fyzickému a psychickému zdravotnímu stavu.<br>Oproti tomu zaměstnanci č. 3 a 8 v rozhovoru označovali klienty běžně jako *„alzheimříčci, lidičky a placky"*. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Běžnou součástí poskytované služby je pro zaměstnance skutečnost, že budova je celodenně uzamčena, ale jednotlivé pokoje se neuzamykají. Odchody klientů z objektu kontrolované služby jsou, dle sdělení zaměstnanců č. 5 a 6, zaznamenávány: *„Zapisují se do knihy, máme to dost pod kontrolou.“*<br>Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentu *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*, jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSS). Pozorováním, z obsahu osobní dokumentace respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4, rozhovory s respondenty č. 1 – 3 a z obsahu *„Knihy hlášení“* bylo zjištěno, že v praxi definované zásady poskytovatel neuplatňuje, a to zejména v oblasti *„dodržování lidských práv,… podpory a pomoci při zachování soběstačnosti klientů,… přizpůsobení poskytovaných služeb individuálním, aktuálním potřebám a situacím klientů, uplatnění práva klientů podílet se na plánování a průběhu sociální služby“*, tak jak si je vymezil v dokumentu *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věc např. kritéria 1b), 1d), 2a), 2b), 4c), 5b), 5c), 13a), 13b).<br>Zásady poskytování kontrolované sociální služby jsou poskytovatelem částečně zveřejněny na webové stránce www.senprosen.cz.<br><br>Okruh osob, kterým je služba určena, není poskytovatelem ve zveřejněném zdroji (webová stránka) definován plně v souladu s *„Rozhodnutím o registraci KÚ SK“* a v souladu s dokumentem *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*, ve kterých je cílová skupina vymezena jako *„osoby se zdravotním postižením a senioři. Věková kategorie klientů: 55 let a výše“*, nejedná se tedy pouze o seniory.<br>Na webové stránce není okruh osob, kterým je služba určena, vymezen konkrétně z hlediska věku, obsahuje informaci: „*Jsme soukromé zařízení zaměřené na komplexní péči o seniory…. Staří lidé si zaslouží a potřebují nejen ošetřovatelskou péči, ale hlavně lásku a porozumění.“*<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že v době místního šetření spadali všichni uživatelé do cílové skupiny senioři.<br>Ke kapacitě kontrolované služby není v dokumentu *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | uveden žádný údaj.<br><br>Poskytovatelem není jednotně písemně definováno poslání. Během místního šetření nebylo inspekčnímu týmu předloženo znění tzv. veřejného závazku. Vedoucí pracovníci v rozhovoru uvedli, že nevědí, co tento pojem znamená, ale *„…na žádost představitelů obce Čtyřkoly jsme ochotni jim umožnit připojení na naši čističku.“*<br>Poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena tak, jak jsou obsaženy v předloženém dokumentu *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba určena. V době místního šetření nebyly poskytovatelem uceleně zveřejněny.<br><br>**15a)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby“*, nestanovuje konkrétní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál obecného charakteru přímo nespecifikuje jednotlivé hodnotící aktivity poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění, či označení konkrétních osob, odpovědných za jejich realizaci. Nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby.<br>Termíny plnění jednotlivých hodnotících aktivit jsou dány *„dle potřeby“*, případně *„1 x měsíčně“* či *„10 x za rok“*. Poskytovatel nepředložil důkazy o tom, že k hodnotícím aktivitám dochází.<br>Místní šetření a rozhovory se zaměstnanci nepotvrdily využívání poskytovatelem stanovených nástrojů *„vnitřní kontrola (dle plánu), supervize, porady,… hodnocení zaměstnanců a jejich kontrola, náměty a připomínky, dotazníkové šetření, mimořádné a namátkové kontroly,… sledování vývoje jednotlivých vybraných ukazatelů“* v praxi kontrolované sociální služby.<br>Protože poskytovatel nemá vymezeny verifikovatelné cíle služby domovy pro seniory a dokument konkrétně neuvádí, na základě jakých kritérií je tato služba hodnocena, není z takto nastavených pravidel zřejmé, jaké podmínky musí být splněny, aby bylo možno | |

| | | |
|---|---|---|
| | konstatovat, že je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.<br><br>Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel nemá zpracovány a v praxi nevyužívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby. Na přání a spokojenost se zaměstnanci dotazují průběžně uživatelů a jejich rodinných příslušníků. Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách nejsou poskytovatelem vedeny. Neformální výstupy z těchto zjištění nejsou součástí veřejně dostupných zdrojů.<br>Dokumentace respondentů č. 1, 2, 3 a klienta č. 4 neobsahuje záznam o tom, že byli ze strany pracovníků dotazováni na spokojenost.<br>Předložené zápisy z porad zaměstnanců poskytovatele, ze dne 7. 4. 2015 a 16. 9. 2016, neobsahují závěry směřující ke zvyšování kvality sociální služby. Převažuje v nich řešení provozně – technických otázek. Nepotvrzují postup dle předložených pravidel pro *„hodnocení kvality a efektivity služeb“*.<br>V dokumentu *„Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby“* není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob přehodnocování kvality práce zaměstnanců ze strany nadřízeného, není stanoven konkrétní interval kontrol jednotlivých podřízených.<br>K otázce systému kontrol a přehodnocování zaměstnanci č. 1 a 4 uvedli: *„Plán kontroly a vyhodnocování způsobu, kvality a efektivity poskytování naší sociální služby nemáme. Denně kontrolujeme Knihu hlášení, procházíme zařízení, vidíme je, jak pracují.“ … „Cíle přehodnocujeme neformálně, ústně. Doptáváme se klientů a rodin. S pracovníky nepřehodnocujeme.“* A dále: *„Výroční zprávu jsme nevydali, nemáme, dotazníky spokojenosti nemáme. S klienty a jejich rodinami jsme denně v kontaktu, máme přehled.“*<br><br>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a hodnocení sociální služby domovy pro seniory. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 8<br>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 3<br>Osobní dokumentace klienta č. 4<br><br>Dokumenty: | |

| | | |
|---|---|---|
| | *„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování služeb“*, bez datace<br>*„Reklamní lístek“*, bez datace<br>*„Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby“*, bez datace<br>*„Kniha hlášení“* za období 5. 7. 2015 – 8. 10. 2015<br>*„Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem“*, ze dne 6. 10. 2015<br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015<br><br>Pozorování<br>*„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*, ze dne 29. 5. 2014<br>Obsah webové stránky: www.senprosen.cz | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. a):<br>Poskytovatel dostatečně nezajišťuje dostupnost informací o okruhu osob, kterým poskytuje sociální službu a kapacitě poskytované služby, a to v souladu s platným „*Rozhodnutím o registraci KÚ SK“*.<br><br>Způsob zveřejňování informací není srozumitelný všem osobám. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. a) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).<br><br>1a)<br>Poskytovatelem není jednotně písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.<br><br>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech.<br><br>15a)<br>Na základě zjištěných nedostatků v kritériu 1a) nedochází ze strany poskytovatele k průběžnému vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů. | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>1a) 1 bod<br>15a) 0 bodů |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Zajišťovat dostupnost informací o okruhu osob, kterým je služba poskytována a o kapacitě poskytované služby způsobem srozumitelným pro všechny osoby a v souladu s platným *„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*.<br><br>Doplnit, upřesnit a sjednotit zveřejňované informace, | Lhůta pro splnění opatření:<br><br>30. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| | týkající se poslání, cílů a zásad poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým je určena. | |
| | Podle definovaného poslání, cílů a zásad v praxi postupovat. | 30. 12. 2015 |
| | Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých uživatelů. | 30. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Informování zájemce o podmínkách služby<br><br>- **§ 88 písm. b) ZSS**<br>- **Kritérium 3a), 3b), 4a), 4b) SQSS** | Číslo: 2 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. b)**<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru popsal, jakým způsobem lze získat informace o službě: *„Zájemci si službu najdou na internetu v registru poskytovatelů nebo na webových stránkách, tam je i žádost, tu pošlou a jednáme dál.*<br>*Měli jsme inzerát na tramvaji, v novinách a všechny vesnice v okolí jsme požádali, aby informovali o službě v místním tisku nebo na vývěskách obcí.*<br>*Většinou proběhnou dvě návštěvy, nejdřív se přijde informovat rodina, na druhé setkání přijdou i se zájemcem. Většina lidí se se službou seznámí na internetu a pak kladou dotazy. Jsme rádi, když je u jednání klient i rodina, někdy se stane, že tam je jen rodina, protože je zájemce imobilní. Sdělíme jim, jak to chodí, co klient dostane, zeptáme se i na zdravotní stav. Ukážeme jim domov a pokoj, kde budou ubytováni.*<br>*Při jednání informuji o stravě, která je 5x denně, dováží se, pití klienti mají na pokoji – kontrolujeme příjem tekutin, protože naši klienti málo pijí. Platby jsou 280 Kč za den – 180 Kč za jídlo, nevím přesně, je to ve smlouvě, finance má na starosti druhá jednatelka. V pobytu je úklid pokoje, výměna lůžkovin 1x za týden, nebo podle potřeby. Praní osobního prádla je účtováno jako fakultativní služba. Dále sdělím informace o fakultativních službách - masáže, fyzioterapeut, kadeřnice, pedikérka. Seznámím je se směrnicemi. O klíčích – klienti nemají klíče od pokoje, nedoporučujeme to – všichni mají zvoneček, dále o uložení zdravotní karty a občanského průkazu u nás, aby nedošlo ke ztrátě.“*<br><br>Webové stránky poskytovatele www.senprosen.cz obsahují základní údaje o službě. V záložce *„Pro zájemce“* jsou veřejnosti k dispozici *„Dokumenty – („Přihláška“, „Prohlášení o příjmu“, „Posouzení soběstačnosti“, „Domovní řád“), „Úhrady za služby“, „Úhrady za fakultativní služby“* a další.<br><br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru popsal průběh jednání:<br>*„Spolupracujeme s Boromejkami, LDN, geriatrickým oddělením. Sociální pracovnice nás kontaktují. Když nastupovaly klientky od Boromejek, já jsem za nimi dojela, byla jsem se jim představit. Měla jsem* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *s sebou notebook, ukázala jsem jim domov – webové stránky, tam máme fotografie.“*<br>*„Zájemce se ozve telefonicky, mailem nebo se tu objeví. Klienti jsou většinou z Benešovska nebo Čerčan. Je domluvena schůzka, na kterou přijedou většinou příbuzní. Když se jim tu líbí a je místo, tak je sjednán termín další schůzky, na kterou přijede i zájemce (v případě, že volné místo není, schůzka proběhne, vyplní se přihláška a jsou informováni, že jsou zařazeni do pořadníku). Je vedena evidence, zájemcům je sděleno, že pokud dojde ke změně, budou informováni. V praxi to spíš funguje tak, že si sami volají. Nyní je kapacita naplněna.“*<br>Dále zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl: *„ Při jednání představím domov, seznámím s činnostmi, aktivitami, ubytováním, stravováním. Seznamuji je s Domácím řádem, dostanou ho už při jednání, dostanou seznam věcí. Vyplníme tiskopis, co zvládají, seznámím je s tím, co potřebují při nástupu – občanský průkaz, kartičku zdravotní pojišťovny. Nabízím kulturní akce. Pomáháme klientům při obstarávání osobních záležitostí – zařizujeme např. vyřízení plné moci – dohodneme notáře, kontaktujeme rodinu, dosílky na poště. Nabízíme i manikúru, ale o tu není zájem. Minimálně 1x měsíčně dochází pedikérka, kadeřnice.“*<br><br>Respondent č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Já si neuvědomuji, kde teď jsem... Dole v nemocnici, když vás přijímají, tak se vyptávají.“*<br>Respondent č. 2: *„Jsem tu od června, přišla jsem z nemocnice, bylo to tam opravdu dobré. Než jsem nastoupila, byla za mnou v nemocnici paní Mišalková, vlastně se ani na nic neptala.“*<br>Respondent č. 3 uvedl, že se již nepamatuje, jak dlouho službu využívá (nejprve uvedl, že dlouho, následně že jen velmi krátce), proč využívá služby domova pro seniory a kde bydlel před nástupem do služby. Neví, zda byl před nástupem seznámen s pravidly služby, zda se zde byl podívat, zda má uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Nevzpomněl si, zda se jej ptali na jeho přání a potřeby.<br><br>Poskytovatel neprokázal, že informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **3a)**<br>Poskytovatel při místním šetření předložil dokument *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“.* Dokument obsahuje části: *„1. Úvod, 2. Všeobecné informace, 3. Jednání se zájemcem o služby domova, 4. Odmítnutí zájemce o službu, 5. Závěrečná ustanovení“.*<br>V části *„2. Všeobecné informace“* je uvedeno: *„1. jednání se zájemcem je výchozím bodem spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služby (Domovem pro seniory), 2. Jednání se zájemcem je upraveno vnitřní směrnicí, která stanovuje postup seznámení s nabídkou služeb našeho domova“*.<br>V části *„3. Jednání se zájemcem o služby domova“* je stanoveno, že jednání probíhá se zástupcem vedení. V bodech a) – h) je stanoven postup jednání. Tento postup je obecný, neobsahuje konkrétní pravidla.<br>Např. v bodě b) je stanoveno: *„zájemce je seznámen s nabízenými službami“*. Pravidla neobsahují, jaké konkrétní služby jsou zájemci nabízeny.<br>V bodě c) je uvedeno: *„zájemci jsou vysvětleny základní vnitřní směrnice (domovní řád atd.)“.* Není zde uvedeno, s jakými dalšími základními směrnicemi je zájemce seznámen.<br>Bod e) stanovuje: *„při jednání si zástupce Domova poznamenává informace do tiskopisu „Jednání se zájemcem o sociální službu“*. Tyto záznamy nebyly v průběhu místního šetření poskytovatelem předloženy.<br><br>Dále je v dokumentu *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“* uvedeno: *„Zájemce obdrží materiály o domově, aby si je mohl v klidu doma prostudovat“*. Dokument neuvádí, jaké materiály jsou zájemci předány.<br>V dokumentu je uvedeno, že jednání se po dohodě může uskutečnit v domácím prostředí zájemce nebo v zařízení, kde zájemce žije.<br>Dále je v dokumentu deklarováno: *„Cílem jednání je nejen případného zájemce informovat o našem zařízení, ale i zjistit požadavky, co od nabízené služby očekává, tedy zjistit jeho osobní cíle“*.<br><br>Část *„4. Odmítnutí zájemce o službu“* obsahuje v bodu 2 ustanovení, v jakých případech domov může odmítnout uzavření smlouvy se zájemcem. Jsou zde vyjmenovány zákonné důvody a jsou doplněny o důvod, kdy *„zájemce nesouhlasí s nabízenou* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *službou“,* kde není zřejmé, proč odmítnout někoho, kdo tuto službu nechce.<br>V bodu c) je uvedeno: *„zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby (viz vnitřní směrnice)“.* Ve složce dokumentů nazvaných směrnice tato založena nebyla.<br><br>Dle ustanovení v bodu 3 je odmítnutí zájemci zasláno písemně poštou a rozhoduje o něm vedení domova pro seniory. V rozhovoru zaměstnanci č. 1 a 4 uvedli, že o tom, zda zájemce spadá do cílové skupiny, rozhoduje zdravotní sestra na základě lékařského posudku.<br><br>Stanovenou přílohou dokumentu *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“* je *„Seznámení zaměstnanců se směrnicí“.* Příloha nebyla součástí dokumentu.<br><br>Poskytovatel předložil vnitřní písemná pravidla, podle kterých probíhá informování zájemců o sociální službu. Dokument je obecný, neobsahuje konkrétní údaje. Např. není v něm popsáno, jakým způsobem je zjišťována nepříznivá sociální situace zájemce, potřebná k vyhodnocení, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým je sociální služba poskytována.<br>V předložených pravidlech chybí konkrétní rozsah sdělovaných informací, není zde definováno s jakými právy a povinnostmi založenými smlouvou jsou zájemci seznamováni a jakým způsobem.<br>Předložená pravidla nedefinují jak má pracovník postupovat v případě smyslového omezení zájemce nebo zájemce, nebo v případě, kdy je zájemce omezen např. ve verbální komunikaci.<br>Pravidla neobsahují popis, jakými způsoby bude postupováno, aby byla zajištěna srozumitelnost informací pro zájemce. Dále neobsahují, jak bude postupováno v případě, že zájemce má ustanoveného opatrovníka, zástupce nebo podpůrce. Neobsahují postup, pokud zájemce není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka.<br><br>**3b)**<br>V rozhovoru zaměstnanci č. 1 a 4 sdělili, že jednání se zájemcem o službu vedou jednatelky a přítomna je také zdravotní sestra.<br><br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Klienta* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *vezmeme na základě zdravotního posudku. U jednání jsou obě jednatelky a zdravotní sestra. Zájemci a rodiny se ptají na zdravotní služby – ptají se na to, zda mohou přejít k našemu lékaři. 100% uživatelů chodí k naší lékařce. Kdyby chtěli zůstat u svého lékaře, mohou. Kdyby chtěli, tak je k lékaři dovezeme. Například ke specialistovi si teď chtěla dovézt klienta rodina.*<br>*Vyžadujeme, abychom byli informováni o zdravotním stavu pacienta. Formulář Hodnocení závislosti klienta – je založen ve zdravotnické dokumentaci, přináší to už vyplněné, vyplní ho zájemce nebo rodina. Sociální šetření neděláme, protože klienti službu potřebují ze zdravotních důvodů. Jednání probíhá u jednatelky. Osobní cíl ztotožňujeme se zdravotním cílem – přijdou, když nemůžou něco dělat – po operaci – tak je cílem vrácení schopnosti. Všichni mají cíl vrátit se domů. Polovina si myslí, že se vrátí do života, jaký žili dřív, jiní jsou rádi, že jim pomůžeme. Co klient zvládá, zmapujeme dle formuláře Hodnocení závislosti klienta.*<br>*Záznam o nástupu je v Knize hlášení. Cíle tam nejsou, jsou předávány ústně. Záznam z jednání není, není potřeba, my jsme u toho všichni. Cíle nejsou zaznamenány v žádném dokumentu."*<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl: „*Při jednání žadatel říká představu, co by chtěl. My mu vysvětlíme, co nabízíme. Zjišťování potřeb – to s klientem vyplňují sociální pracovnice zařízení, z kterého přichází (pokud přichází z nemocnice nebo LDN).*<br>*Formulář, který je vyplněn při jednání, je založen ve složce klienta. Tato složka je uložena v kanceláři. Zaměstnanci k ní nemají přístup.*<br>*S tím, co klient potřebuje, seznamuje ostatní pracovníky zdravotní sestra, která je přítomna jednání a další je zjišťováno v průběhu služby."*<br>Dále zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že při jednání vyplňují formulář *„HODNOCENÍ ZÁVISLOSTI KLIENTA NA PÉČI".* Tento formulář obsahuje tabulku s vyjmenovanými úkony např. příprava stravy, sprchování nebo koupání, chůze po rovině, komunikace slovní, písemná, neverbální…, kde je označeno, zda je osoba zvládá či nezvládá. Tyto formuláře nebyly založeny v osobní dokumentaci respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4. Na žádost inspektorů byly v průběhu místního šetření třetí den předloženy.<br><br>V poskytovatelem předložené *„Knize hlášení"* bylo | |

| | | |
|---|---|---|
| | ověřeno, že informace o nových klientech jsou zapsány v den jejich přijetí. Např. 16. 7. 2015 je zapsáno: *„Nový klient p. x – D9, chodí v chodítku, na noc pleny, přes den si řekne.“* Dne 23. 7. 2015 záznam obsahuje pouze informaci: *„Nový klient – pí x“,* dne 19. 8. 2015 je zaznamenáno: *„Nový klient p. č. 9 pí x.“*<br><br>Formulář *„Žádost o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory SEN pro SEN, s.r.o.“* obsahuje část *„Důvod podání žádosti (z jakého důvodu potřebujete nastoupit do našeho zařízení ,a co od služby očekáváte“.* Zde má respondent č. 1 uvedeno: *„Zajištění dopomoci a dohledu v běžných životních – tj. denních situacích, činnostech, podávání léků aj.“*<br>Respondent č. 2: *„Osamocenost, úmrtí syna – byl pečující osoba; sama v dom. prostředí bych to nezvládla. Očekávám: výpomoc 2. osoby, společnost, aktivity“.*<br>Respondent č. 3 a klient č. 4 v osobní dokumentaci neměli žádost založenu. Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že tito klienti nastoupili přímo z nemocnice.<br>V žádosti poskytovatel zjišťuje informace, které v této fázi jednání nejsou nutné. Např. zdravotní pojišťovna, výše příspěvku na péči, druh důchodu, výška, hmotnost.<br>Stanovené přílohy k žádosti: *„Kopie občanského průkazu, Kopie rodného listu, Kopie karty ZP, Vyjádření ošetřujícího lékaře, Kopie rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči, Nejnovější důchodový výměr*“. Tyto přílohy zájemce předává zaměstnanci poskytovatele v den nástupu. Tuto praxi v rozhovoru potvrdil zaměstnanec č. 4.<br><br>Při rozhovoru se zaměstnanci č. 1 a 4 a z předložené osobní dokumentace klientů bylo zjištěno, že ve fázi před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby nejsou vždy projednávány požadavky, očekávání a osobní cíle zájemců o poskytování sociální služby, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.<br><br>**4a)**<br>Poskytovatel při místním šetření předložil dokument *„Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby“.* Tento dokument obsahuje za článkem *„1. Úvod“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | článek *„2. Uzavírání smlouvy“*, ve kterém je stanoveno, že smlouva má vždy písemnou podobu a vyhotovuje se ve dvou stejnopisech. Dále je uvedeno: *„Smlouva se uzavírá podle zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění, a podle zákona č. 40/1964 Sb., v platném znění“.* Od roku 2014 je účinný zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který nahradil zákon č. 40/1964 Sb. Mezi náležitostmi smlouvy, vyjmenovanými v dokumentu, chybí způsob vyúčtování.<br>Článek *3.* obsahuje sdělení*: „Při prvním jednání je zájemce seznámen se službou, která bude probíhat na základě písemně uzavřené smlouvy. Dále je seznámen s povinnými náležitostmi smlouvy a s konkrétním obsahem této smlouvy.“* Tuto praxi rozhovory s respondenty nepotvrdily.<br>Článek 4 obsahuje ustanovení: *„Smlouvy jsou evidovány v písemné podobě v osobním spisu klienta. V písemné podobě jsou evidovány kompletní smlouvy, včetně dodatků“.* Předložená osobní dokumentace respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 neobsahovala jejich kompletní smlouvy.<br>V článku 5 shora citovaného dokumentu je ošetřen způsob změn smlouvy: *„Písemně uzavřenou Smlouvu lze měnit na základě dohody mezi klientem a Domovem, a to číslovaným dodatkem.“* Součástí předložených smluv nebyly dodatky.<br>Článek 6. vymezuje přílohy: *„Přílohou Smlouvy jsou:*<br>*- aktuální Domovní řád*<br>*- inventární seznam pokoje*<br>Tyto dvě přílohy nebyly součástí žádné z předložených smluv.<br><br>Shora citovaná pravidla nejsou konkrétní – není v nich stanoveno, kdo je oprávněn smlouvu podepsat za poskytovatele sociální služby. Nejsou zpracována s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena – není v nich popsáno, jak bude postupováno v případě, že zájemce má specifické potřeby v oblasti komunikace. Dále neobsahují, jak bude postupováno v případě, že zájemce má ustanoveného opatrovníka, zástupce nebo podpůrce. Neobsahují postup, pokud zájemce není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka.<br><br>Podle poskytovatelem stanovených pravidel není v praxi postupováno. Předložené smlouvy respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 neobsahují v pravidlech uvedenou *„výši úhrady za sociální služby“.* | |

| | | |
|---|---|---|
| | V pravidlech *„Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby“* jsou uvedeny přílohy smlouvy *„aktuální Domovní řád“ a „inventární seznam pokoje“.* Ve vzoru smlouvy přílohy stanoveny nejsou.<br>V předložených smlouvách uzavřených s respondenty č. 1 – 3 a klientem č. 4 jsou stanoveny přílohy: *„1. Potvrzení o složení vratné jistoty“, „2. Doložení měsíčního příjmu klienta“*, body 3 a 4 jsou ponechány k doplnění. Respondent č. 1 zde má ručně dopsáno: *„3. Řízení příspěvku na péči“, „4. Propouštěcí zpráva z nemocnice“*.<br>Přílohy č. 1. *„Potvrzení o složení vratné jistoty“* nebyly součástí osobní dokumentace respondentů č. 2, 3 a klienta č. 4. V průběhu místního šetření byly na žádost inspekčního týmu statutárním orgánem poskytovatele doloženy.<br>Přílohy č. 2 byly založeny v osobní dokumentaci respondentů č. 1 - 3 a klienta č. 4.<br>Klient č. 4 měl v osobní dokumentaci založenu přílohu č. 3 *„Řízení příspěvku na péči“.* Příloha č. 4 *„Propouštěcí zpráva z nemocnice“* v osobní dokumentaci klienta č. 4 založena nebyla, zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že je uložena ve zdravotnické dokumentaci.<br><br>**4b)**<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Schůzka probíhá tady, přinesou vyplněnou žádost a odpovídáme na otázky, ukážeme pokoj, pokoje jsou dvoulůžkové. Na dvou pokojích je jeden klient. U jednoho klienta je to ze zdravotních důvodů, špatně se mu dýchá, druhý je paní doktorka, která byla zvyklá být sama, bylo to její přání a byla naší první klientkou, tak jsme jí vyšli vstříc.*<br>*Ústně jim říkáme, jak to tady funguje.*<br>*Alternativní formu našich dokumentů nemáme. Klientům vše opakujeme, doptáváme se. Pro lepší pochopení, např. při podpisu smlouvy, je doprovází rodina. U jednoho z našich klientů, který je nevidomý, spolupracujeme s dcerou.“*<br>Materiály, které by osobám usnadnily porozumění obsahu smlouvy, dle sdělení zaměstnanců č. 1 a 4, poskytovatel zpracovány nemá, neboť je nepotřebuje, protože jejich cílová skupina s porozuměním problémy nemá.<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl: *„Srozumitelnost projednávaného pomáhají zajistit rodinní příslušníci, ptají se – maminko, rozumíte tomu,* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *co se tu projednává? Smlouva je podepsána při jednání a je domluven termín nástupu.“*<br><br>V rozhovorech respondenti č. 1 a 3 uvedli, že neví o tom, že mají uzavřenu smlouvu. Respondent č. 2 sdělil: *„Při nástupu jsem podepsala smlouvu, ta je u vedoucí služby, u sebe ji nemám.“*<br><br>Předložená dokumentace a rozhovory s respondenty č. 1 – 3 nepotvrdily, že poskytovatel při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby osoba rozuměla jejímu obsahu a účelu. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 4<br>Rozhovory s respondenty č. 1 – 3<br>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 3<br>Osobní dokumentace klienta č. 4<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“,* bez datace<br>Formulář *„HODNOCENÍ ZÁVISLOSTI KLIENTA NA PÉČI“* respondenta č. 1 – 3 a klienta č. 4<br>*„Kniha hlášení“* za období od 5. 7. 2015 - doposud<br>Formulář *„Žádost o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory SEN pro SEN, s.r.o.“*<br>Vzor *„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“,* bez datace<br>*„Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby*“, bez datace<br>*„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“* respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4<br><br>Registr poskytovatelů sociálních služeb<br>Obsah webové stránky: www.senprosen.cz | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. b):<br><br>Poskytovatel neprokázal, že informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. b) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b), 4a), 4b).<br><br>3a) | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>3a) 1 bod |

| | | |
|---|---|---|
| | Předložená pravidla pro jednání se zájemcem neobsahují postup pro srozumitelné informování zájemců o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.<br>V předložených pravidlech chybí konkrétní rozsah sdělovaných informací, není definováno s jakými právy a povinnostmi založenými smlouvou jsou zájemci seznamováni a jakým způsobem.<br><br>3b)<br>Poskytovatel se zájemcem neprojednává vždy jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.<br><br>4a)<br>Předložená pravidla nejsou zpracována s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.<br>Poskytovatel nepostupuje v souladu s vnitřními pravidly.<br><br>4b)<br>Poskytovatel neprokázal, že při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla jejímu obsahu a účelu. | 3b) 1 bod<br>4a) 1 bod<br>4b) 1 bod |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.<br><br>Doplnit pravidla pro jednání se zájemcem v návaznosti na zjištěné nedostatky tak, aby podle nich mohl být zájemce srozumitelným způsobem informován o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.<br><br>Postupovat v praxi podle těchto pravidel.<br><br>Projednávat vždy se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.<br><br>Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupovat tak, aby osoba rozuměla jejímu obsahu a účelu. | Lhůta pro splnění opatření:<br>4. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015<br><br>4. 12. 2015<br><br>4. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Ochrana práv<br><br>- **§ 88 písm. c) ZSS**<br>- **Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a), 13b) SQSS** | Číslo: 3 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. c) ZSS**<br>Poskytovatel nevytváří podmínky, které umožní osobám, jimž poskytuje sociální službu, naplňovat jejich občanská a lidská práva.<br>V rámci inspekce byly zjištěny situace, které nejsou v souladu s povinností poskytovatele vytvářet podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská a občanská práva. Podrobněji viz text níže.<br><br>**1b)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 2 Ochrana práv osob*, *v kapitole 3. Oblast podpory svobodné volby“* popisuje některá práva definovaná v oblastech práv. Uvádí právo na vlastní program dle individuálních představ, právo vlastního rozhodnutí při volbě aktivit, volbě společenských, kulturních, sportovních a rehabilitačních aktivit, volbu klienta rozhodovat o svém hospodaření s penězi.<br>Zaměstnanci č. 3 a 5 v rozhovorech uvedli, jaké má klient možnosti volby, dál dodali, že má i právo tzv. špatné volby. Uvedli volbu ranní hygieny, volbu aktivit, vycházek (*„Nenutíme je, chodí sami, ale píšou se do knihy, řeknou a my otevřeme dveře*“), pokud poruší dietu, tak zaměstnanec klienta upozorní na rizika a nechá jej vlastnímu rozhodnutí.<br>Zaměstnanec č. 7 uvedl: „*Pokud se klient nechce aktivit účastnit, tak jej nenutím, pouze pozdravím, pozvu jej na aktivitu, a když zjistím, že nechce, tak odejdu.“*<br>Zaměstnanci č. 1 a 4 uvedli, že klient má možnost volby fakultativních služeb: „*Běžné je, že klienti přes léto chtějí využívat jako fakultativní službu lednici a teď už ji nechtějí, také televize si půjčují podle zájmu.“*<br>Zaměstnanec č. 8 vyjmenoval oblasti, kdy má klient možnosti volby: „*Mohou jít ven, buď se domluví s pracovníkem, nebo jde i sám, ale to musí nahlásit, volba, zda bude jíst v jídelně nebo na pokoji, volí terapie. Pokud by chtěl diabetik zákusek a rodina mu ho přinesla, tak je to sporné*“, sdělil. Nejprve uvedl, že klientovi zákusek sebere, záhy se opravil, že je to na rodině a zákusek by klientovi ponechal. Dokument, který řeší oblast možnosti volby klienta „…*bych tady asi našla, momentálně ale nevím, kde je.“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | Respondent č. 1 sdělil: „*Sprchování je jednou týdně, ale nevím to určitě. Po snídani sedím u stolku, kde snídám, a tam sedím skoro celé dopoledne. Je tam časopis, můžu si číst. Nejvíc mi dá zabrat, když lezu z postele nebo do postele*."<br>Respondent č. 2 uvedl: „*Nejvíc se dívám se na televizi, ven nechodím – špatně se pohybuju, otevřu si okno. Teď to ale nejde, protože je tu strašně moc much, jsou všude."* Dále sdělil: *„Sprchování je 1x týdně, jinak žádné mytí. Teď poslední dobou je mytí 1x za dva týdny. Musela jsem si už sestřičce říct, že se cítím špatně, dva týdny jsou bez umytí dlouhá doba. Utírám se sama vatovým tamponem namočeným ve vodě tady v misce, můžu si objednat, nechat koupit ubrousky, ale to mi nestačí. Mám pleny po celý den i v noci."*<br>Respondent č. 3 si sám volí, jaké aktivity bude využívat. Chodí na akce s dětmi z družiny, to se mu líbí, nikdo jej do ničeho nenutí, *„…když nechci, tak nejdu"*, dodal.<br>Sdělil, že rád sleduje televizi, ale na pokoji ji nemá, a když se chce na nějaký program dívat, není to vždy možné, protože televizi ve společenské místnosti využívá více klientů.<br><br>**1d)**<br>Poskytovatel v dokumentu „*Standard č. 2 Ochrana práv osob, kapitola č. 2"* popisuje jednu z činností, kdy může dojít k porušování práv klientů: *„ p) značkování uživatelů diagnozou"*. Při prohlídce zařízení a v diskuzi o klientech však pracovníci sklouzávají k oslovení *„holky, alzheimříčci, človíčkové, dědečkové a babičky, placky"*, … Dále používají výrazy typu *„spinkají, krmíme, přebalujeme, …*", což s sebou nese riziko vzniku předsudků a ztráty úcty dospělého člověka. V rámci začlenění do společnosti by však služba měla vycházet z praktického způsobu života, kdy je běžné o klientech hovořit způsobem důstojným dospělému člověku.<br>Zaměstnanci č. 3 a 5 doprovázející klienty k lékaři využívají pracovní oděv. Uvedli, že to klientům nevadí, protože jsou dříve ošetřeni.<br>Zaměstnanci č. 6 a 7 v rozhovorech uvedli příklady možného vzniku předsudků či negativního hodnocení a způsoby, jak těmto předcházejí.<br>Zaměstnanec č. 8 se s negativním hodnocením vůči klientovi ani služby nesetkal, při návštěvě lékaře používá pracovní oděv, *„…protože to vypadá estetičtěji, protože když dělám pečovatelku, nebylo by* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *to správné, jít v civilu.“*<br><br>**2a)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 2 Ochrana práv osob“* obsahuje taxativní výčet situací, kdy může dojít k ohrožení práv klientů při poskytování služeb. Poskytovatel má uvedeno 7 oblastí:<br>~ Závislost klienta na poskytování služeb<br>~ Dostupnost služby<br>~ Při stížnosti na kvalitu služby<br>~ Při evidenci osobních údajů<br>~ Při uzavírání smlouvy o poskytování služby<br>~ Při svobodném rozhodování a svobodné volbě při řešení problémů<br>~ Při naplňování individuálních práv klientů<br>Dále je uveden jmenný výčet 22 oblastí, kdy může dojít k porušení práv osob, tyto oblasti však nezahrnují popis situace porušení práv a mechanismy, jak těmto situacím porušení práv předcházet. V kapitole č. 4 citovaného dokumentu poskytovatel popisuje *„pracovní postupy pro předcházení situacím, v kterých by mohlo dojít k poškození základních lidských práv a svobod“*.<br>Dále není zřejmé, kdo je za oblast práv osob a jejich kontrolu odpovědný. Součástí dokumentu je vymezení sankcí, které jsou v případě porušení práv osob uplatněny.<br>Zaměstnanci č. 3 a 5 nedokázali popsat, jaké právo by mohlo být při poskytování služby porušeno. V rozhovoru následně sdělili: *„Pošťačka předává poštu přímo klientovi, občanské průkazy mají někteří klienti u sebe, někteří v kanceláři. Z celkového počtu 30 klientů má 10 klientů OP u sebe, stejné je to i s průkazkami ZP. Všechny kopie jsou založené také v jejich dokumentech. Peníze u sebe klienti spíše nemají, někteří tedy ano, ale není jich moc. Pokud je objednaná pedikúra, někteří klienti si ji zaplatí sami, některým zde nechá peníze rodina a za některé platí pedikúru zaměstnankyně, která s financemi hospodaří. Oblečení mají klienti značené již z domu, značení je na skrytých místech“.*<br>Zaměstnanec č. 7 uvedl „*Postupuji podle obecného etického kodexu, dodržuji mlčenlivost, do pokoje vstupuji po zaklepání, zdravím ode dveří, klientům vykám, některého oslovím křestním jménem, ale vykám, a to pouze tehdy, pokud to sám klient nabídne. Mě říkají klienti křestním jménem nebo přezdívkami. O dokumentu, který řeší oblast práv a oprávněných zájmů nevím, seznámena jsem s ničím* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *takovým nebyla, nic jsem nepodepisovala.“*<br>Zaměstnanci č. 6 a 7 se dosud s porušením práv osob nesetkali, uvedli, že s pravidly týkajícími se práv osob při nástupu do pracovního poměru seznámeni nebyli. Odpovědnou osobou za tuto oblast je dle pracovníků vedení služby. Uvedli, že cílené kontroly dodržování práv osob prováděny nejsou. Jak pravidla vznikla, nevěděli, na jejich tvorbě se nepodíleli, aktualizace dle jejich slov neproběhla.<br>Zaměstnanci č. 1 a 2 k tomu dodali, že plán kontrol zpracován nemají, ale každý den je prováděna kontrola, která sleduje i dodržování práv klientů.<br>Zaměstnanec č. 8 nedokázal popsat žádnou z oblastí práv osob. O existenci dokumentu, který tuto problematiku řeší, nevěděl. Uvedl, že mají Domácí řád, že tam bývá napsáno, jak se má klient chovat.<br>Na otázky reagoval následovně:<br>Jak vstupuje na pokoj - *„Zaklepu, pozdravím.“*<br>Jak oslovuje - *„Vykám a oslovuji příjmením.“*<br>Jak probíhá hygiena na pokoji – *„Pokud je druhý klient chodící, požádám, aby odešel, použiji paraván nebo nějakou plachtu…“* (záhy dodal, že paravány nemají), „*…většinou to vyjde tak, že druhý klient odejde.“*<br>Podávání nočních léků - „ *Léky podáváme my* (pozn. inspektora: PSS) *o noční směně.*“<br>Inzulín - „ *Podáváme sami, nastavíme počet jednotek sami dle informace na penálu, pak píchneme.“*<br>Kdy se používají postranice – *„Klientům, kteří padají, zvedáme postranice, sami si je neumí sundat, ale když si zazvoní, tak přijdeme a sundáme je.“*<br>Prádlo – „*…se pere v prádelně u nás, vyprané prádlo odnáší uklízečka, podle označení pozná, komu patří a tak ho odnese klientům do skříní na pokoj, na pokoj se dostane i bez přítomnosti klienta bez problémů, protože není zamčeno a prádlo uklidí.“*<br>Sprchování klientů v koupelně v přízemí – *„…pokud bych sprchovala klienta ve spodní koupelně, tak to v rámci zachování soukromí nahlásím ostatním pracovníkům, pokud přijde návštěva, přivřeme si vnitřní dveře, takže když tam někdo vstoupí, klienta nevidí, klíče u dveří nejsou.“*<br>Porušení práv osob – „ *…i já někdy na klienty zakřičím, ale pokud by mě někdo slyšel, tak bych dostala napomenutí. Pokud by to bylo opakované, byla by výpověď.“*<br>Na dotaz popsal, jak je postupováno v případě porušení práv uživatele: „*Je uděleno napomenutí, v jednom případě došlo i k ukončení pracovního poměru.“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | Seznámení s oblastí práv – *„Já mám ty informace ze školení, když nastoupí nový zaměstnanec, tak vedení předpokládá, že ty informace má ze školy nebo školení, školeni na práva nejsme, nic jsme nedostali, teda směrnice*.“<br>Respondent č. 2 má u lůžka postranici, kterou dle jeho slov na noc zaměstnanci zavírají. Pokud klient potřebuje postranici odstranit, použije zvoneček na přivolání pomoci zaměstnance. Uvedl: „*Nejsou tu zákazy, nevím, jestli se tu smí kouřit, nekouřím.“*<br>Pozorováním v rámci rozhovoru s respondentem č. 2 bylo shlédnuto: Při vstupu na pokoj pracovník poskytovatele zaklepal na dveře, bez dotazu po souhlasu klienta mu vypnul televizi a představil inspektora. Druhého přítomného klienta si nevšímal, nezjišťoval jeho stanovisko k návštěvě třetí osoby na pokoji.<br>Respondent č. 3 je ráno probouzen pracovníky, ale nemusí hned vstávat, může si i poležet. Pokud se necítí dobře, tak se domluví s pracovníkem a je mu snídaně donesena na pokoj. Je to jeho rozhodnutí. Na dotaz, zda je zde něco zakázáno, uvedl: *„Mám tady volnost.“*<br>Respondent má občanský průkaz u sebe, zda má i kartičku zdravotní pojišťovny neví. Respondent uvedl, že může chodit na procházky, i sám, jen vždy řekne pracovníkovi a oni mu odemknou dveře. Respondent dále uvedl, že jej oslovují vykáním, skoro všem vykají, dodal. Když vstupují na pokoj respondenta, tak klepou a neomezují jej.<br>Dokumentace respondentů obsahuje kopie osobních dokladů klientů (kopie - rodný list, občanský průkaz). Již v žádosti o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory SEN pro SEN, s.r.o. je uveden výčet dokladů (přílohy k žádosti, které budou předány vedení při nástupu: Kopie občanského průkazu, kopie rodného listu, kopie karty ZP, vyjádření ošetřujícího lékaře, kopie příspěvku o přiznání příspěvku na péči, nejnovější důchodový výměr). Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů je součástí smlouvy o poskytování služby. Poskytovatel shromažďuje nadbytečné údaje, které v rámci poskytování sociální služby nepotřebuje.<br>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru doplnil, že občanské průkazy mají v kopii založeny, protože některé občanské průkazy uživatelů mají u sebe jejich rodiny a nechtějí originál ponechat ve službě. *„Pak ve chvíli, kdy voláme RZP, lékař požaduje pro odvoz klienta OP, a když jej nemáme, tak vznikají problémy.“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | Dokumentace všech klientů je vedena jednotně, dle zaměstnance č. 1 je souhrnem sociální i zdravotní dokumentace. Zaměstnanec dodal, že zdravotní dokumentace je založena v kanceláři vedení, pro případ, kdy volají z nemocnice a potřebují tyto zdravotní informace. Byla vedena diskuze nad tématem, kdo může do zdravotní dokumentace klientů nahlížet a tyto informace zprostředkovávat a předávat dalším osobám. Toto předávání informací je v kompetenci zdravotní sestry.<br>Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v případě úmrtí klienta, je tělo ponecháno na pokoji a druhý klient je z pokoje do příjezdu lékaře odveden. Pokud tato situace nastane v noci, tak je klient odveden na tzv. šatnu personálu.<br><br>**2b)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 2 Ochrana práv osob“* vymezuje možné oblasti střetu zájmů Domova a klientů: Ranní vstávání, podávání jídla, úklid pokojů, praní prádla, pobyt mimo zařízení, přemístění na jiný pokoj, používání postranic u lůžka. Poskytovatelem vymezené situace se vztahují k oblasti práv a oprávněných zájmů osob, nejedná se o situace, při kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů zaměstnanců poskytovatele se zájmy osob, kterým je sociální služba poskytována. Písemně zpracovaná vnitřní pravidla neobsahují situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.<br>Zaměstnanci č. 1, 2 se dosud při poskytování služby se střetem zájmů nesetkali, v rozhovoru byly diskutovány situace střetu zájmů, které by ve službě mohly nastat. Diskuzí mezi inspektory a zaměstnanci se dospělo k závěru, že každou vzniklou situaci by měl poskytovatel zapsat do pravidel pro řešení střetů zájmů a s tímto seznámit zaměstnance, aby byli o těchto situacích informováni a případným střetům zájmů se tímto předcházelo.<br>Zaměstnanec č. 8 nedokázal popsat situace střetů zájmů, o existenci pravidel, která tuto oblast řeší, nevěděl, nebyl s nimi seznámen.<br><br>**13a)**<br>Webová stránka poskytovatele služby uvádí: *„Domov pro seniory SEN pro SEN disponuje 18 pokoji. Při výběru pokoje se bere ohled nejen na zdravotní stav klienta, ale i na jeho přání. Pokoje jsou vybaveny* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *základním nábytkem, který si klient může doplnit vlastními drobnostmi. Pokoje jsou dvoulůžkové s vlastním sociálním zařízením (WC, sprcha), malou kuchyňkou a balkonem (většina pokojů). Vedení domova umožňuje zařídit si pokoje i vlastním nábytkem, pokud odpovídá zdravotním a hygienickým požadavkům.“*<br>*„Dokument Standard č. 13 Prostředí a podmínky“* popisuje prostory, kde je služba poskytována. Deklaruje, že je prostředí odpovídající kapacitě, charakteru služby a potřebám klientů. Je uvedena: *„Bezbariérovost, sociální zařízení na každém pokoji, světelná a tepelná pohoda, kompenzační pomůcky, čistota a hygiena provozu, společné prostory, prostory pro denní a zájmové aktivity, možnost soukromí“.*<br>Pozorováním bylo zjištěno, že pokoje klientů jsou vybaveny majetkem poskytovatele (polohovací lůžko, noční stolek, který je uzamykatelný, skříňka a šatní skříň, zvonek pro přivolání zaměstnance. Na pokoji je stůl a židle). Každý pokoj má své sociální zařízení.<br>*K „bezbariérovosti“* - přístupy k pokojům nejsou bezbariérové. V přízemí budovy je umístěna koupelna, kde je prováděna hygiena imobilních klientů, kteří z důvodu malých prostor ve sprchovém koutě na pokoji nemohou tyto využít.<br>K deklarovanému *„sociálnímu zařízení na každém pokoji“* a *„světelné a tepelné pohodě“* nebyly v době konání inspekce v místě zjištěny nedostatky.<br>Pokud jde o *„kompenzační pomůcky“* – zaměstnanec č. 4 uvedl: *„Kompenzační pomůcky jsme získali darem nebo převodem, několik vozíků máme zakoupeno, pak máme smlouvu se dvěma zařízeními na pronájem vozíků, přenosnou vanu a další. Tyto pomůcky jsou zapůjčeny většinou na základě ústní dohody, kdy za zapůjčení je účtována úhrada fakultativní služby. Za zapůjčení berlí, francouzských holí, chodítek a toaletního křesla poplatek neúčtujeme.“*<br>*K* „čistotě a hygieně provozu“ - poskytovatel má zpracován a schválen provozní řád. Ve všech prostorách služby je nadměrné množství much, nejsou viditelné žádné mechanismy, kterými by poskytovatel přítomnost hmyzu minimalizoval (inspektorům byla na požádání donesena plácačka na mouchy). V přízemí budovy je bezbariérová sprcha s toaletou, u sprchové části místnosti je pouze nezajištěná díra do země (umožňující odtok), která není zajištěna odpadní trubkou s krytem. V tzv. sprchovém koutě není instalováno žádné sedátko, ani madla, aby | |

| | | |
|---|---|---|
| | se mohl klient zachytit. Umyvadlo v téže místnosti je opatřeno hadicí se sprchou, což znesnadňuje umytí rukou. Dveře do prostor koupelny a WC se nedají uzamknout.<br>Ke *„společným prostorám a prostorám pro denní a zájmové aktivity“* – v rámci prohlídky zařízení zaměstnanec č. 3 uvedl, že společenskými prostorami jsou jídelny v přízemí a patře budovy, knihovna, dále stůl s jednou židlí na chodbě v 1. patře, sofa v přízemí u recepce.<br>*K „možnosti soukromí“* - zaměstnanci č. 6, 7 spatřují soukromí při použití WC v tom, že při výměně inko pomůcek na pokoji, druhý klient odchází do jídelny. Pokud není čas odchodu, tak se hygiena provádí před druhým klientem, zástěny nejsou.<br>Dokument *„Provozní řád“* obsahuje popis jednotlivých prostor služby, které neodpovídají aktuální situaci. Např. dle dokumentu je v přízemí umístěna knihovna, v době konání inspekce byla knihovna situována v 1. patře a využívána zároveň jako: tzv. počítačová místnost, jídelna a společenská místnost.<br>V přízemí budovy se nachází velká místnost, která dle zaměstnanců služby není klienty využívána a slouží jako sklad špinavého prádla. V průběhu inspekce však bylo zjištěno, že v této místnosti probíhají každou středu od 16,00 aktivity – cvičení na balonu. Tato místnost byla inspekčnímu týmu zapůjčena pro výkon inspekční činnosti v místě. Během místního šetření byl inspekčním týmem v prostoru zaznamenán výskyt hlodavce.<br>Respondent č. 3 uvedl, že je spokojený, že se mu v zařízení líbí. Prostředí mu vyhovuje, *„…jenom ty hrozný mouchy“*, dodal. Uklízečka uklízí na pokoji 1x denně, když mu přinesou prádlo a dávají jej do skříní, je respondent vždy na pokoji.<br><br>**13b)**<br>Pokoje respondentů jsou dvoulůžkové. Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl, že dva klienti využívají jednolůžkový pokoj, kdy dle slov zaměstnance „…*klient si vyplácí druhé lůžko“*. Pokoje a jejich vybavení částečně odpovídají okruhu osob, kterým je služba určena.<br>Prostory, které jsou všem klientům společné (chodby, schodiště), jsou vzhledem k cílové skupině osob nevyhovující a nepřiměřené. V průběhu šetření v místě bylo pozorováno, že částečně imobilní klienti (s berlemi) se docházejí stravovat z prvního patra budovy do jídelny v přízemí, a to po schodišti, které | |

| | | |
|---|---|---|
| | není bezpečné. Jednotlivé jeho stupně nejsou stejně vysoké, nášlapné hrany schodů částečně pokrývají odlepené, nezajištěné gumové lišty; k zajištění bezpečnosti nepřispívá absence madel na podporu chůze klienta po schodišti a chodbách. Objekt není opatřen výtahem, čímž je znesnadněn pohyb imobilních klientů mezi patry a mimo budovu a dochází k izolaci těchto klientů, kteří jsou soustředěni v patře. Možný východ z prvního patra je pouze dveřmi, zaměstnanci č. 1, 3 označenými jako nouzový východ, který se dle sdělení těchto zaměstnanců běžně k vycházení mimo budovu nepoužívá a je uzamčen. Tento údajně slouží pro přepravu klientů do sanity. Zaměstnanec č. 3 v rámci prohlídky zařízení představil inspekčnímu týmu tzv. „společenský koutek“, který využívají klienti ke svému odpočinku a případnému setkávání s návštěvami. Tento koutek je situován nad schodištěm do prvního patra, velikosti cca 1x 1 metr a je opatřen stolem a jednou židlí. Je pro setkání klienta s rodinou či jinou návštěvou nedůstojným a nevyhovujícím, nenabízí žádné pohodlí ani soukromí.<br>Z čelní strany budovy je instalována cedule *„Vinárna“*, která je dle sdělení zaměstnanců č. 1 a 4 původní. Byla instalovaná v době, kdy objekt sloužil k jiným účelům, a to ještě před registrací služby. Dále v rozhovoru doplnili, že tento prostor aktuálně není nevyužíván. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8<br>Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3<br>Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 3<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 2 Ochrana práv osob“*, bez datace<br>*„Standard č. 13 Prostředí a podmínky“*, bez datace<br>*„Provozní řád“*, schválen KHS dne 23. 5. 2013<br>Obsah webové stránky: www.senprosen.cz<br><br>Pozorování<br>Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. c):<br><br>Poskytovatel nevytváří podmínky, které umožní osobám, jimž poskytuje sociální službu, naplňovat jejich občanská a lidská práva. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. c) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 13a), 13b). | Bodové hodnocení kritérií: |

| | | |
|---|---|---|
| | 1b)<br>Poskytovatel v dokumentech deklaruje právo volby klienta. Rozhovory se zaměstnanci však potvrdily, že klient nemá vždy možnost se svobodně rozhodovat, uplatnění vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace klienta je ze strany poskytovatele v některých oblastech potlačeno (viz popis zjištěného stavu věci kritérium 1b).<br><br>1d)<br>Pracovníci sklouzávají k oslovení *„holky, alzheimříčci, človíčkové, dědečkové a babičky, placky.“* Dále používají výrazy typu *„spinkají, krmíme, přebalujeme, …“*, což s sebou nese riziko vzniku předsudků a ztráty úcty dospělého člověka.<br><br>2a)<br>Dokument, zpracovaný pro oblast práv, nezahrnuje popis situací porušení práv a mechanismy, jak těmto situacím porušení práv předcházet.<br><br>2b)<br>Písemně zpracovaná vnitřní pravidla neobsahují vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.<br><br>13a), 13b)<br>Prostory, ve kterých je služba poskytována, vykazují nedostatky hygienické a materiální povahy. Jsou nedůstojné a neodpovídají potřebám okruhu osob, kterým je služba poskytována (podrobněji viz popis zjištěného stavu věcí u kritérií 13a), 13b). | 1b) 1 bod<br>1d) 0 bodů<br>2a) 1 bod<br>2b) 0 bodů<br>13a) 1 bod<br>13b) 0 bodů |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Vytvářet podmínky, aby osoby, kterým je sociální služba poskytována, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.<br><br>Vytvářet a uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.<br><br>Doplnit zpracovaný dokument o popis situací porušení práv a mechanismy, jak těmto situacím porušení práv předcházet, | Lhůta pro splnění opatření:<br>4. 12. 2015<br><br>4. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| | Písemně zpracovat vnitřní pravidla pro situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.<br><br>Zajišťovat materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.<br>Poskytovat pobytovou sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. | 30. 12. 2015<br><br>29. 2. 2016 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy<br><br>- **§ 88 písm. d) ZSS**<br>- **Kritérium 1c) SQSS** | Číslo: 4 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. d)**<br>Poskytovatel nepředložil vnitřní pravidla pro zajištění poskytované služby. Nedostatky jsou součástí popisu kritéria 1c), podrobněji viz níže.<br>Poskytovatel má zpracována pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, ne však ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována.<br><br>**1c)**<br>Poskytovatel na své webové stránce www.senprosen.cz inzeruje nabídku:<br>~ odborný personál<br>~ pomoc při jídle, hygieně<br>~ návštěvy ošetřujícího lékaře<br>~ rehabilitace<br>~ pedikúra, manikúra<br>~ kadeřnictví, holičství<br>~ 5x denně dobrá domácí strava<br>~ diety dle potřeby<br>~ spolupráce s rodinami klientů<br>~ volnočasové aktivity podle přání a zálib<br>~ příjemné rodinné prostředí<br>~ knihovna s posezením u krbu<br>~ společenská místnost<br>~ studovna (s počítači)<br>~ posezení na zahradě<br>~ praní veškerého prádla<br>~ obstarání drobných nákupů<br>~ pomoc při vyřizování úředních záležitostí<br>~ individuální přístup ke klientům<br><br>Základní činností při poskytování sociálních služeb je sociální poradenství, poskytovatel je povinen toto zajistit. Pracovní postup vztahující se k této činnosti nebyl poskytovatelem předložen. Poskytovatel nepředložil bližší popis způsobu provádění činností, dle § 15 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ani k výše uvedeným, poskytovatelem nabízeným činnostem.<br>Zaměstnanec č. 1 uvedl: „*Praxe při provádění jednotlivých činností je nově přijatému pracovníkovi předávána pouze ústně, a to služebně starším a zkušeným pracovníkem, kdy tito pracují spolu. Žádné pracovní postupy ani jiné metodické postupy* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *zaručující řádný průběh jednotlivých činností při poskytování sociální služby zpracovány nemáme*.“<br>Zaměstnanec č. 7 sdělil, že nebyl při nástupu seznámen s žádnými písemnými pracovními postupy ani směrnicemi. Seznámení s dokumenty tudíž ani nepodepisoval.<br>Poskytovatel předložil složku dokumentů, nazvaných Standardy kvality, kde je pod hlavičkou každého standardu popsána povinnost vymezená zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou k tomuto zákonu. Jednotlivé dokumenty odkazují na směrnice, které by měly danou oblast řešit, avšak tyto směrnice nebyly poskytovatelem předloženy.<br>Poskytovatel druhý den inspekce v místě doložil složku dokumentů (dovezených z centrály, z Davle), která obsahuje pokyny formou informace na 1 listu A4 nazvané: *„Úschova osobních údajů“*, (3 odrážky, 7 řádků), *„Poskytování masáží“* (4 odrážky, 6 řádků), *„Klíče od pokoje“* (2 odrážky, 6 řádků), *„Odmítnutí zájemce o službu“* (2 řádky) – všechny ze dne 1. 6. 2014. Dále byly předloženy dokumenty: *„Směrnice k vedení hlavní pokladny, Směrnice k ochraně osobních údajů, Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, Dohody o odpovědnosti“,* další směrnice pro výkon ekonomických úkonů a vedení majetku – všechny ze dne 1. 1. 2015.<br>Složka dokumentů neobsahuje pracovní postupy, ani jiné metodické postupy, zaručující řádný průběh jednotlivých činností při poskytování sociální služby. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 7<br><br>Dokumenty:<br>Složka dokumentů nazvaných *„Standardy kvality“* č. 1 – 15, všechny bez datace<br>Složka dokumentů nazvaných Směrnice: *„Úschova osobních údajů, Poskytování masáží, Klíče od pokoje, Odmítnutí zájemce o službu“*, všechny ze dne 1. 6. 2014<br>Dokumenty s názvem *„Směrnice k vedení hlavní pokladny, Směrnice k ochraně osobních údajů, Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, Dohody o odpovědnosti, další dokument s názvem Směrnice pro výkon ekonomických úkonů a vedení majetku“* – všechny ze dne 1. 1.2015<br><br>Obsah webové stránky: www.senprosen.cz | |

| | | |
|---|---|---|
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. d):<br><br>Poskytovatel nepředložil vnitřní pravidla pro zajištění poskytované služby ani pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. d) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb 1c):<br><br>Pracovní postupy ani jiné metodické postupy zaručující řádný průběh jednotlivých činností při poskytování sociální služby nebyly poskytovatelem předloženy. Zaměstnanci poskytovatele v rozhovorech uvedli, že s žádnými postupy seznámeni nebyli, při své práci postupují intuitivně. | Bodové hodnocení kritéria:<br><br>1c) 0 bodů |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Zpracovat vnitřní pravidla pro zajištění poskytované služby a pravidla pro uplatnění práv a oprávněných zájmů osob, ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba poskytována.<br><br>Zpracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh jednotlivých činností při poskytování sociální služby.<br><br>V praxi postupovat podle nich. | Lhůta pro splnění opatření:<br><br>29. 2. 2016<br><br>29. 2. 2016<br><br>29. 2. 2016 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Uplatňování stížností<br><br>- **§ 88 písm. e) ZSS**<br>- **Kritérium 7b) SQSS** | Číslo: 5 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. e)**<br>Poskytovatelem předložený dokument *„Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“* je rozdělen do čtyř kapitol.<br>Uvedená písemná pravidla obsahují vymezení pojmu stížnost, dále způsoby podání a řešení stížností, včetně lhůty pro jejich vyřízení, která je poskytovatelem stanovena v rozmezí do 30-ti dnů.<br>V seznamu institucí, na které je možno se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit, jsou zastoupeny instituce sledující dodržování lidských práv. Neobsahuje zmínku či kontakt na nadřízený orgán poskytovatele – v tomto případě nejvyšší orgán společnosti, ani na inspekci kvality poskytování sociálních služeb.<br>Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že dosud v rámci domova pro seniory neřešili žádnou stížnost, nemají zavedenu evidenci stížností. Zároveň v rozhovoru sdělili, že *„… jedna stížnost byla řešena e-mailem, tu věc momentálně řeší naši právníci.“*<br>Z rozhovoru se zaměstnancem č. 8 vyplynulo, že mu bylo uděleno ze strany vedení Domova napomenutí, neboť *„…si klienti stěžovali vedení na hlasitou hudbu, když jsem tu přespávala během noční směny kolegyně a v recepci to hlučelo.“*<br>Poskytovatel tedy ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 7b).<br>U schránky na stížnosti nejsou umístěny obrázky znázorňující možnosti jak stížnost napsat nebo vhodit do schránky. Žádná alternativní forma pravidel není k dispozici. Vedoucí pracovníci v rozhovoru potvrdili, že alternativní forma pravidel pro podávání stížností zpracována není: *„Nemáme pravidla pro vyřizování stížností. Nemáme je ani v alternativní formě.“*<br>Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel má zpracován postup pro podávání a vyřizování stížností, ne však ve formě srozumitelné pro všechny osoby. Nejedná se o provázaný systém opatření, zpracovaný rovněž pro potřeby osob se zdravotním postižením a seniorů v alternativní verzi.<br><br>**7b)**<br>Poskytovatel dostatečně neinformuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost | |

| | | |
|---|---|---|
| | podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.<br>Soubor pravidel pro podávání a vyřizování stížností je součástí dokumentu *„Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“*.<br>Předložený dokument neobsahuje zmínku o postupu pro řešení stížnosti, podané zaměstnancem.<br>Prohlídka zařízení, rozhovory s respondenty č. 1 – 3 a rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 4 - 8 nepotvrdily, že poskytovatel v praxi postupuje podle předložených pravidel.<br>Např. respondent č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Jestli mi o tom, jak si stěžovat někdo říkal, to vám nemůžu říct, to nevím…“*, respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: *„Schránka na stížnosti tu není.“* Respondent č. 3 nevěděl, jak by postupoval v případě, kdyby se mu něco nelíbilo, případně byl nespokojen.<br>Při předložení osobní dokumentace jednotlivých respondentů a klientů v době místního šetření nebyla tato pravidla součástí dokumentace jednotlivých osob.<br>Smlouvy respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 obsahují v části VII. Ustanovení: *„Klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními předpisy Domova, v němž se poskytuje služba sociální péče podle této Smlouvy. Klient prohlašuje, že vnitřní předpisy mu byly předány v písemné podobě, že tyto předpisy přečetl a že jim plně porozuměl. Klient se zavazuje a je povinen tyto předpisy dodržovat.“* Bližší specifikaci pravidel pro vyřizování stížností jednotlivé smlouvy respondentů a uživatelů neobsahovaly, nebyly součástí příloh k jednotlivým smlouvám.<br>Respondenti nepotvrdili seznámení s jejich obsahem, což je v rozporu s obsahem *„Standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“*, který v kapitole 2, bod 3 uvádí: *„Způsob podání stížnosti je uveden pro klienty ve Směrnici, kterou každý s klientů obdržel. Zároveň je vypracována verze pro klienty Domova, se kterou jsou všichni seznámeni, a je volně k nahlédnutí na nástěnce v Domově.“*<br>Prohlídka zařízení během místního šetření inspekce poskytování sociálních služeb nepotvrdila možnost volného nahlédnutí do obsahu pravidel na nástěnce v Domově.<br>V rámci prohlídky zařízení byla v přízemí nalezena schránka *„PŘÁNÍ a STÍŽNOSTI“*. Zaměstnanci č. 5 a 6 k ní uvedli: *„Schránku na stížnosti vybírá vedení, nevíme, jak často, není na to pravidlo. Klienti ji nevyužívají. …Evidence stížností se nevede, vše* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *se řeší na místě.“*<br>Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru k oblasti stížností sdělil: *„Stížnosti řeším intuitivně. Záleží, o co jde… Stížnost bych řešila s holkama* (pozn. PSS), *je to jejich práce, je to nejrychlejší. Jinak bych šla za vedením a řešila to s nimi. Nikam se to nezaznamenává.“*<br>Dodržování pravidel k evidenci a dodržování lhůt stanovených ve vnitřních pravidlech poskytovatele nebylo možno v praxi poskytování sociální služby ověřit.<br>Poskytovatel v průběhu místního šetření nedoložil, že jsou zaměstnanci prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností, což potvrdil jeho statutární zástupce i písemně do *„Záznamu o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 4 - 8<br>Rozhovory s respondenty č. 1 - 3<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“*, bez datace<br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015<br><br>Prohlídka zařízení | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. e):<br><br>Předložená vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým je poskytována sociální služba, na úroveň služeb, nejsou zpracována ve formě srozumitelné pro všechny osoby. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. e) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb 7b):<br><br>Poskytovatel dostatečně neinformuje osoby o možnosti podat stížnost.<br>Zaměstnanci poskytovatele nejsou prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností. | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>7b) 0 bodů |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým je poskytována sociální služba, na úroveň služby, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.<br><br>Informovat osoby o možnosti podat stížnost.<br>Prokazatelně seznamovat zaměstnance s postupy pro podávání a vyřizování stížností. | Lhůta pro splnění opatření:<br>30. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015 |

| **Kontrolní zjištění k** | Plánování poskytování sociální služby<br><br>- **§ 88 písm. f) ZSS**<br>- **Kritéria 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS** | Číslo: 6 |
|---|---|---|
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. f)**<br>Poskytovatel systematicky neplánuje průběh sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob. Poskytovatel společně s klienty služby průběžně nehodnotí průběh služby (podrobněji viz kritérium 5b), 5c). Průběh služby je podle zaměstnance č. 1 zaznamenáván do tabulky umístěné na dveřích uživatelů. Z pozorování bylo zjištěno, že tabulka obsahuje pouze dva sloupce označené jako *„cvičení-koupání*“. Záznamy jsou vedeny jako datum realizované činnosti, popis činnosti chybí. Jiné činnosti realizované s klientem nejsou v tabulce předepsány. Např. u respondenta č. 1 bylo ke dni 7. 10. 2015 v tabulce uvedeno 10 záznamů ve sloupci tabulky nazvaném „*koupání- dopomoc*“. Dále je u respondenta umístěna další tabulka s 11 záznamy, ve kterých jsou uvedeny záznamy „*cvičení nohou“* nebo *„cvičení nohou“* a *„posazování*“. U respondenta č. 2 je vedeno 19 záznamů ve sloupci „*koupání dopomoc“* a dále 4 záznamy obsahující datum a informaci „*chůze v chodítku*“. Dále je pod posledním záznamem ze dne 22. 6. 2015 uvedeno: „*RHB záznamy na sesterně*“. U klienta č. 4 je vedeno ve sloupci „*koupání- dohled*“ 45 záznamů od 20. 3. 2015 do 3. 10. 2015. Dále je založen další list s jediným záznamem z 5. 10. 2015 s údajem „*Chodí v chodítku*“. Zaměstnanec č. 2 k záznamům o průběhu služby uvedl: „*Cvičení se dřív psalo na kartičky, nyní si to vede rehabilitační sestra, zaznamenáváme pouze koupání.“* Zaměstnanec č. 1 potvrdil, že jiné záznamy o průběhu služby nejsou vedeny.<br>Poskytovatel neprovádí průběžné záznamy o všech činnostech, které jsou s klientem v průběhu služby realizovány.<br><br>**4c)**<br>Zaměstnanec č. 1 uvedl, že zájemce o službu zajímá zejména strava, ubytování, finance a zdravotní služby. Při jednání se zájemcem je využíván tiskopis, do kterého jsou zaznamenávány potřeby a přání zájemce. Tento tiskopis se založí do složky klienta, která je zamčena v kanceláři vedení služby. Poskytovatel předložil tiskopis, ve kterém je hodnocena „*závislost klienta na péči*“ a „*posouzení soběstačnosti*“ na úrovni činnost zvládá/nezvládá, kdy | |

| | | |
|---|---|---|
| | zaměstnanec pouze zaškrtává odpověď. V předložených složkách uživatelů nebyly tyto tiskopisy založeny. Poskytovatelem byly dodány během třetího dne místního šetření.<br><br>Informace o přáních zájemce, zjištěné při jednání, předává při jeho přijetí ostatním zaměstnancům zdravotnický pracovník. Další potřebné informace si podle zaměstnance č. 1 zjistí už sami pracovníci v přímé péči. Zaměstnanec č. 1 dále uvedl: „*Osobní cíl ztotožňujeme se zdravotním cílem. Proto je k jednání se zájemcem přizvána i zdravotní sestra a druhá jednatelka*. *Obvykle cílem klientů je, aby začali chodit. Dalším cílem asi u 50% klientů je uzdravit se a vrátit se do původního prostředí. Druhá polovina je spokojena s tím, že jim pomůžeme. Představy klientů o službě si předáváme ústně. Pak já a zdravotní sestra sdělujeme informace pracovnímu týmu. Každého nového uživatele probíráme*. *Do knihy hlášení je proveden záznam o tom, že přišel nový klient. Cíle nejsou zatím nikde zaznamenávány.“* V předložených smlouvách vylosovaných respondentů, ani v jiných službou předložených dokumentech nebyly zaznamenány osobní cíle uživatelů.<br>Zaměstnanec č. 4 uvedl: „*Klient říká, co by od nás chtěl. My mu vysvětlíme, co nabízíme. Zatím jsme se vždy shodli. To co zjistím ze sociálního šetření, pak sdílím se zdravotníkem a paní XXX (zaměstnanec č. 2). Jedná se o interní záležitosti, aktivizačnímu pracovníkovi informace ze sociálního šetření nesděluji. Zjištění informací o klientovi a plán aktivizace si provádí sám terapeut někdy kolem nástupu klienta*.“<br>Zaměstnanec č. 7 uvedl, že za osobní cíl klienta pokládá najít smysl života. Zaměstnanec vnímá, že zejména adaptace na nové prostředí působí klientům problémy. *„Pro informace o uživateli si chodím k paní XXX* (zaměstnanci č. 4) *nebo paní XXX* (zaměstnanci č. 1), *nebo ke zdravotní sestře. Informace získávám pouze ústně. Do složek klientů nenahlížím, jsou umístěné u vedení.“*<br><br>Zaměstnanec č. 6 sdělil: „*Od paní XXX a XXX* (zaměstnanců č. 1 a 4) *se dozvídáme informace o klientovi asi tři dny dopředu, než nastoupí. Spoustu věcí se dozvíme od rodiny. Spojka toho všeho je zdravotní sestra. Dozvíme se, zda je chodící, ležící, zda je soběstačný. Jak se budou ošetřovat dekubity, jak se bude polohovat. Ráno se sejdeme na recepci,* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *a tady se všechno probírá.“*<br>Zaměstnanec č. 2 uvedl: *„Informace mám přímo od klienta, od rodiny, některé informace se dozvídám od zdravotní sestry, nejedná se přímo o informace ze sociálního šetření, od jednatelek ke klientovi nedostávám žádné informace.“*<br><br>Poskytovatel zjišťuje převážně cíle související se zdravotním stavem klienta. Cíle, které souvisejí se sociální situací klienta, jsou zjišťovány nesystematicky - poskytovatel cíleně nezjišťuje sociální kompetence a potřeby klienta a nemá vytvořeny závazné postupy pro předávání informací pracovníkům, kteří přímo zajišťují průběh služby. Poskytovatel nevytváří předpoklady k tomu, aby zajistil způsob a míru podpory, v závislosti na schopnostech, možnostech a přáních klienta.<br><br>**5b)**<br>Zaměstnanec č. 3 sdělil, že individuální plánování zaměřené na naplnění osobního cíle klienta, není dosud ve službě zavedeno. „*Všechny klienty ale známe, vše o nich víme, co je třeba si ústně sdělíme.“*<br>Zaměstnanec č. 6 uvedl: „*Všichni pracujeme se všemi klienty, nemáme je mezi sebou rozdělené. Pokud se například změní potřeba klienta, tak se to zapíše do hlášení a současně zde i zaznamenáme, jak jsme situaci vyřešili. Například, že klient bude mít dietu. O tom se poradíme se zdravotní sestrou. Pokud máme nějaký nápad, tak se také radíme s terapeutkou, která dělá aktivizace, nebo s rehabilitační sestrou. Měli jsme tu například nekomunikující klientku, vzali jsme jejího psa a přivedli ho do Domova. Dobře na něj reagovala, dokonce začala mluvit.“*<br>Zaměstnanec č. 3 dále uvedl, že změny týkající se stavu a potřeb klienta jsou zaznamenávány do hlášení, nebo se předávají ústně. „*Do hlášení se píše vše. Při příjmu si vyčtu zdravotní doporučení, zkonzultuji to s doktorkou, dohodneme se na tom, jak s klientem pracovat - například na provádění rehabilitace po zápalu plic. Poznámky týkající se sociální situace klienta si vedu společně se zdravotnickou dokumentací. Máme zde například paní, která přišla s morčetem, a tak jsme jí umožnili, aby se o něj starala, chodí mu na trávu. Většina klientů chodí s rodinou a tak víme, o co mají zájem.“*<br>Zaměstnanec č. 7 uvedl, že nejvíce změn se děje u klientů, kteří nemají tolik návštěv. „*Hodně mluvíme* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *o smyslu života. O výkyvech stavu klienta informuji sestru a pracovníky. Když ráno přijdu, tak probereme, co se stalo, komunikujeme tímto způsobem."*<br><br>Zaměstnanec č. 1 sdělil, že zdravotnický pracovník je klíčovým pracovníkem u všech uživatelů služby a vede individuální plány všech klientů. Zaměstnanec č. 3 sdělil, že klíčovým pracovníkem je zaměstnanec č. 2. Zaměstnanec č. 4 potvrdil, že vše, co se týká individuálního plánování, má na starosti zaměstnanec č. 2. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že vedení přislíbilo zajistit počítačový program (Cygnus), do kterého bude plánování zaznamenáváno. „*Já si zatím plány dělám doma, takový hrubý náčrt plánování. Mám založen záznamový list, a pokud si děvčata všimnou nějaké změny u klienta, tak do něj zapisují. Ze standardu realizuji vše, ale velmi okrajově. Na tvorbě standardů jsem se nepodílela. Zaměstnanci vědí, že jsem klíčový pracovník. Ale uvědomuji si, že jeden klíčový pracovník nemůže mít 30 osob. Plán péče mám zahrnut v individuálním plánu. Zatím nemám zařazeny do plánování všechny klienty, mám plány asi u 15 klientů. Byla jsem poslána na kurz a začala jsem to realizovat z vlastního zájmu. Zatím se vize individuálního plánování v Domově nerozvíjí a zřejmě se čeká na to, až bude program a já to tam pak vše doplním."*<br><br>Z rozhovoru se zaměstnanci služby bylo zjištěno, že zaměstnanci reagují na měnící se potřeby uživatelů a upravují průběh služby zejména s ohledem na změny ve zdravotním stavu klienta. Služba však nemá dosud nastaven systém individuálního plánování a systematicky nepracuje s osobními cíli uživatele.<br><br>**5c)**<br>Poskytovatel předložil v dokumentu *„Standard č. 5 Individuální plánování sociální služby"* pravidla, ve kterých je popsán způsob plánování a přehodnocování služby. Zaměstnanec č. 2 sdělil, že tato písemná pravidla nejsou v praxi poskytovatele dosud uplatňována.<br>Zaměstnanci č. 5 a 6 ke způsobu přehodnocení individuálního plánu uvedli: *„Pokud něco o klientovi zjistíme, tak si to společně řekneme, zavoláme si, spoléháme na to, že se to roznese. Zejména u nekomunikujících probíráme situaci s rodinami, ptáme se jich na nápady, na zkušenosti."* Jiný způsob hodnocení osobního cíle (například individuální | |

| | | |
|---|---|---|
| | hodnocení klíčového pracovníka s klientem, hodnocení v rámci celého týmu u nekomunikujících klientů) není v službě dosud nastaven.<br>Poskytovatel dosud nevytvořil systém individuálního plánování a tedy ani průběžně nehodnotí osobních cíle klientů služby.<br><br>**8a)**<br>Zaměstnanec č. 1 sdělil, že 100% klientů má lékaře u poskytovatele. Je to na základě přání uživatelů. Pokud by si některý z uživatelů chtěl nechat svého lékaře, zajistí odvoz rodina, nebo by si klient cestu musel zaplatit. Proto je pro uživatele jednodušší, zvolit lékaře přímo v zařízení. Další služby – pedikérka, kadeřnice, masérka dochází přímo do zařízení.<br>Zaměstnanec č. 4 uvedl: „*Běžně doprovázíme klienty do obchodu, někdy pracovník s klientem jede ve svém volném čase*. *Nákupy si realizují klienti samostatně, nebo jim nákupy dovezeme. Ke kadeřníkovi nikoho nevozíme.“* Zaměstnanec č. 2 sdělil: „*Pokud klienti chtějí na procházku, tak jdeme ve skupince, nebo doprovázíme uživatele mimo svoji pracovní dobu. Pokud jsou dvě pracovnice na směně, není možné, abychom prováděli individuální doprovody mimo zařízení.“*<br>Poskytovatel neprokázal, že vytváří dostatek příležitosti k tomu, aby uživatelé mohli využívat běžně dostupné služby.<br><br>**8b)**<br>Dokument „*Standard č. 8 Návaznost na poskytované služby*“ udává zprostředkování těchto služeb klientům: *„Pedikúra, kadeřník, banky, úřady, obchody, pošta, výstavy, divadla, kina*. *Domov disponuje seznamem institucí a odborníků, se kterým spolupracuje.“*<br>Poskytovatel má v ceníku fakultativních služeb uvedeno zpoplatnění „*Obstarávání osobních záležitostí 100 Kč za hodinu“.* Zaměstnanec č. 4 k těmto platbám uvedl: „*Jedná se o zařízení plné moci, dohodneme notáře, musíme pro něj i dojet. Dosud se to ale vždy vyřešilo jiným způsobem, například to zařídila rodina a nikdy jsme po klientech peníze nevyžadovali. Pomáháme také klientům se snížením záloh na elektřinu - vyzvednout tiskopisy, nebo dosílky kdy přinášíme tiskopisy a jedeme na poštu. Pomáháme také se zařízením občanského průkazu. Máme svého lékaře, toho si klienti neplatí.“*<br>Pomoc při obstarávání osobních záležitostí patří mezi základní činnosti služby. Tím, že služba zpoplatňuje | |

| | | |
|---|---|---|
| | zprostředkování těchto služeb, může vytvářet klientům bariéru pro jejich využívání.<br><br>**8c)**<br>Zaměstnanec č. 4 uvedl: *„Pořádáme různé kulturní akce, spolupracujeme se ZŠ v Čerčanech, s dětskou skupinou z Benešova, s místními hasiči, kteří zde zdarma připravili Mikulášskou a zvou nás na některé akce, Hudební skupiny pro seniory např. skupina Viola realizujeme několikrát ročně. Proběhla beseda k vojenské technice nebo Country zábava.“*<br>Zaměstnanci č. 5 a 6 potvrdili, že s rodinami komunikují a zaměstnanec č. 2 sdělil, že spory s rodinou řeší přímo vedení služby. „*Do sporů rodiny s klientem jsme zatím neměli důvod vstoupit, nepamatuji se, že by se něco takového odehrálo.“*<br><br>**9a)**<br>Dokument „*Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby“* uvádí: „*Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou stanoveny pro náš druh poskytované sociální služby její kapacitě a potřebám klientů …* Bod č. 2 dokumentu *„Personální a organizační zajištění“* uvádí*: „Hlavním cílem Domova… je zajištění kvalifikovaných zaměstnanců, které odpovídá požadavkům a potřebám klientů. Počtu 36 lůžek odpovídá struktura zaměstnanců“* apod. Dokument tedy v podstatě opisuje znění kritéria. Konkrétní informace o personálním zajištění služby a struktuře zaměstnanců v dokumentu chybí.<br><br>Dokument „*Provozní řád“* obsahuje tento počet pracovníků:<br>*„1x lékař, který dochází dle potřeby*<br>• *2x všeobecná zdravotní sestra*<br>• *4x sociální pracovník*<br>• *1x fyzioterapeutka*<br>• *2x sociální pracovník v přímé obslužné péči*<br>• *3x ostatní pracovník“*<br><br>Zaměstnanec č. 3 sdělil, že denní směna je vždy zajištěna dvěma zaměstnanci obslužné péče a jednou zdravotní sestrou. Noční směna je zajištěna jedním zaměstnancem obslužné péče. O víkendech není k dispozici zdravotní sestra. Léky zdravotní sestra předem připravuje uživatelům do lékovek v pátek před víkendem. Zdravotní péče je zajištěna 1.0 úvazkem zdravotní sestry. Zaměstnanec č. 3 dále | |

| | | |
|---|---|---|
| | uvedl, že v případě nemoci je zastupován dvěma zaměstnanci zaměstnaným na dohodu o provedení práce.<br>Poskytovatel předložil rozpis směn „*Služby říjen 2015“*, který potvrzuje výše popsanou praxi. *„Kniha hlášení“* obsahuje zápisy o tom, že inzulín a léky na ředění krve aplikuje noční směna.<br>Poskytovatel nepředložil pracovní smlouvu na pozici sociálního pracovníka. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že náplní práce sociálního pracovníka je zařízení pověřen jeden z pracovníků v sociálních službách. (Zaměstnanec č. 2).<br>Realizovaná praxe tedy neodpovídá struktuře pracovníků uvedené v provozním řádu.<br><br>Poskytovatel předložil složky zaměstnanců obsahující pracovní smlouvy. Předložené pracovní smlouvy zaměstnanců obsahují u 6ti zaměstnanců „*druh práce: Pracovník v sociálních službách*“, v jednom případě je v pracovní smlouvě uvedena pracovní pozice „*Všeobecná zdravotní sestra s registrací*“.<br>Dále poskytovatel předložil Smlouvu o obchodní spolupráci na „*služby osobního charakteru, terapeutické činnosti apod.*“ Druh terapeutické činnosti není konkrétně specifikován. Z osobní složky zaměstnance bylo zjištěno, že se jedná o aktivizační činnosti. Dále byly předloženy tyto dohody o provedení práce: DPP o provedení práce na pozice rehabilitace s klienty (zaměstnanec se vzděláním fyzioterapeuta), DPP o provedení práce bez uvedení konkrétní pracovní činnosti (ze složky zaměstnance bylo zjištěno, že se jedná o zdravotnického pracovníka s registrací) a další DPP na pozici zdravotní sestry (zdravotní sestra s registrací). DPP na pomocné práce v sociálních službách (zaměstnanec se vzděláním sanitář).<br><br>Poskytovatel předložil dokument *„Pracovníci v sociálních službách vykonávají*“, který dle zaměstnance č. 1 popisuje pracovní pozici pracovníka v přímé péči. Tento dokument pouze cituje ZSS §116 podle bodu a) a bodu b) a není konkrétním popisem kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů zaměstnanců. Dále zaměstnanec č. 1 předložil dokument „*Pravidelné činnosti a úkoly pracovnice v sociálních službách“.* V dokumentu je popsán harmonogram činností, povinnost kontroly pravidelného jídla a pití, dopolední | |

| | | |
|---|---|---|
| | koupání dle plánu, posazování imobilních pacientů na vozík, odpolední zájmová činnost podle doporučení fyzioterapeutky. Další popis pracovní pozice pracovníka v přímé péči (např. popis povinností klíčového pracovníka) chybí. Poskytovatel nepředložil popis pracovní pozice sociálního pracovníka a aktivizačního pracovníka.<br><br>Zaměstnanec č. 1 přímo v době místního šetření vytvořil jednoduché schéma organizační struktury, které s ním bylo na místě projednáno. Podle tohoto schématu je pozice sociálního pracovníka nadřazena zdravotnímu úseku, sociálnímu úseku, ale i kuchyni, úklidu i správci. Sociální úsek ve schématu tvořilo 6 pracovníků, zdravotní úsek tvořil lékař a zdravotní sestra. Sociální pracovník byl současně zařazen jako pracovník přímé péče. Fyzioterapeut a aktivizační pracovnice v předloženém schématu chyběli. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru nad tímto schématem sdělil, že sociální pracovník neodpovídá za provozní úsek a tato pracovní pozice v současné době ani není obsazena kvalifikovaným zaměstnancem. Pozice fyzioterapeuta a aktivizační pracovnice je obsazena. Výše pracovních úvazků ve schématu nebyla uvedena a nebyla tedy ani projednávána.<br><br>Zaměstnanec č. 7 uvedl: *„Docházím sem 2x týdně, jeden den je trénink mozku, nebo mám aktivity přímo na míru. S fyzioterapeutem se nepotkám, proto si informace nepředáváme. Náplň práce jsem si vytvořila a pak jsme to s jednatelkami probraly.“*<br>Zaměstnanec č. 2, který je na pozici sociálního pracovníka a současně dle vyjádření jednatelky na pozici klíčového pracovníka všech klientů, nemá pracovní náplň vytvořenou.<br>Sociální šetření provádí přímo jednatelky společnosti. Pro tuto činnost však nemají požadovanou kvalifikaci. (Dosažené vzdělání jedné z jednatelek je VŠ - FF aprobace český jazyk - tělocvik a druhá jednatelka uvedla VŠE).<br><br>Zaměstnanec č. 2 sdělil, že dva pracovníci na směnu v přímé péči je, dle jeho názoru, málo. *„Máme zde mnoho osob s demencí. Snažíme se i imobilní uživatele dostat alespoň na terasu. Na noční jsem sama, není zastupitelnost, při noční službě jsem sama na péči o mrtvého.“* | |

| | | |
|---|---|---|
| | Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel nemá vytvořenu srozumitelnou organizační strukturu zahrnující všechny pracovní pozice a pracovní úvazky. Nejsou zpracovány popisy pracovních pozic/ pracovní profily a konkrétní kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců. Poskytovatel nemá obsazenu pozici sociálního pracovníka kvalifikovaným zaměstnancem. Sociální šetření je prováděno jednatelkami společnosti, které také nejsou pro tuto práci kvalifikovány. O víkendech není zajištěna zdravotní péče, u nočních služeb není zajištěna zastupitelnost zaměstnanců. Pracovník přímé péče je současně pověřen prací sociálního pracovníka a klíčového pracovníka všech klientů služby. Organizační struktura tedy není přiměřená počtu a potřebám osob, kterým je služba poskytována. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 5, 6<br>Osobní složky zaměstnanců, 12 kusů<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 5 Individuální plánování sociální služby“*, bez datace<br>Tabulky záznamů u respondentů č. 1, 2 a klienta č. 4<br>„*Standard č. 8 Návaznost na poskytované služby“*, bez datace<br>*„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN“*, bez datace<br>„*Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby“*, bez datace<br>*„Provozní řád“*, schválen KHS dne 23. 5. 2013<br>Rozpis směn „*Služby říjen 2015“*<br>„*Pravidelné činnosti a úkoly pracovnice v sociálních službách“* bez datace<br>*„Pracovníci v sociálních službách vykonávají“*, bez datace<br>*„Kniha hlášení“* za období 5. 7. 2015 – 8. 10. 2015 | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. f):<br><br>Poskytovatel systematicky neplánuje průběh sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob. Poskytovatel společně s klienty služby průběžně nehodnotí průběh služby.<br>Poskytovatel zaznamenává pouze činnosti související s hygienou a „cvičením“ klienta. Neprovádí průběžné záznamy o dalších činnostech, které jsou s klientem v průběhu služby realizovány. | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. f) |

| | | |
|---|---|---|
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 8c).<br><br>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 5b), 5c), 8a), 8b), 9a).<br><br>4c)<br>Poskytovatel zjišťuje převážně cíle související se zdravotním stavem klienta. Cíle, které souvisejí se sociální situací klienta, jsou zjišťovány nesystematicky - poskytovatel cíleně nezjišťuje sociální kompetence a potřeby klienta a nemá vytvořeny závazné postupy pro předávání informací pracovníkům, kteří přímo zajišťují průběh služby. Poskytovatel nevytváří předpoklady k tomu, aby zajistil způsob a míru podpory v závislosti na schopnostech, možnostech a přáních klienta.<br><br>5b)<br>Služba nemá nastaven systém individuálního plánování a systematicky nepracuje s osobními cíli uživatele.<br><br>5c)<br>Poskytovatel průběžně nehodnotí osobní cíle klientů služby.<br><br>8a)<br>Poskytovatel nevytváří dostatek příležitostí k tomu, aby uživatelé mohli využívat běžně dostupné služby.<br><br>8b)<br>Služba zpoplatňuje zprostředkování služeb a může tak vytvářet klientům bariéru pro jejich využívání.<br><br>9a)<br>Poskytovatel nemá vytvořenu srozumitelnou organizační strukturu zahrnující všechny pracovní pozice a pracovní úvazky. Není zpracován popis pracovních pozic/ pracovní profily a konkrétní kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců. Poskytovatel nemá obsazenu pozici sociálního pracovníka kvalifikovaným zaměstnancem. Sociální šetření je prováděno jednatelkami společnosti, které také nejsou pro tuto práci kvalifikovány. O víkendech není zajištěna zdravotní péče, u nočních služeb není zajištěna zastupitelnost zaměstnanců. Pracovník přímé péče je současně | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>4c) 1 bod<br>5b) 0 bodů<br>5c) 0 bodů<br>8a) 2 body<br>8b) 2 body<br>8c) 3 body<br>9a) 0 bodů |

| | | |
|---|---|---|
| | pověřen prací sociálního pracovníka a klíčového pracovníka všech klientů služby. Organizační struktura tak není přiměřená počtu a potřebám osob, kterým je služba poskytována. | |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Zjišťovat potřeby a cíle související se sociální situací klienta, a tyto cíle zaznamenávat. Stanovit rozsah komplexní podpory, kterou klient s ohledem na své možnosti a schopnosti potřebuje.<br>Pravidelně za účasti klienta nebo za účasti jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka hodnotit průběh služby a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.<br><br>Vytvořit systém plánování služby vycházející z individuálních cílů a potřeb uživatel, včetně systému plánování zaměřeného na nekomunikující uživatele. Vést pravidelné záznamy o průběhu služby, a to o všech klientovi poskytovaných činnostech.<br><br>Vytvořit organizační strukturu, odpovídající požadavkům ZSS i realizované praxi - a to včetně uvedení pracovních úvazků.<br>Pracovní pozici sociálního pracovníka obsadit kvalifikovaným zaměstnancem. Realizovat sociální šetření zaměstnancem, který je kompetentní k jeho provádění (sociální pracovník).<br>Vytvořit systém, pomocí kterého budou ucelené informace o potřebách klienta v oblasti zdravotní i sociální, předávány pracovníkům v přímé péči.<br>Dostatečně personálně zajistit víkendové a noční směny (zejména s ohledem na zastupitelnost zaměstnanců a přítomnost zdravotnického pracovníka). | Lhůta pro splnění opatření:<br><br>4. 12. 2015<br><br>4. 12. 2015<br><br>30. 12. 2015 |

| **Kontrolní zjištění k** | Evidence žadatelů o sociální službu<br><br>- **§ 88 písm. g) ZSS** | Číslo: 7 |
|---|---|---|
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. g)**<br>Poskytovatel při místním šetření předložil dokument *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“*, ve kterém je v článku 3 písm. g) uvedeno: *„Na základě rozhovoru si domluví další postup:*<br>*- další schůzku*<br>*- zařazení do evidence*<br>*- setkání k podpisu smlouvy o poskytování služby“.*<br><br>Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že v současné době je kapacita služby naplněna a je vedena evidence zájemců o službu. Při místním šetření byl předložen dokument *„Přehled klientů k datu 6. 10. 2015“*, který obsahoval 31 jmen. Zaměstnancem č. 1 bylo sděleno, že jeden z klientů, uvedených v seznamu, již službu nevyužívá.<br>Poskytovatel předložil složku zájemců odmítnutých z důvodu naplněné kapacity služby. Pořadač obsahoval sedm vyplněných žádostí o poskytnutí sociální služby a jednu oběma stranami podepsanou smlouvu o poskytování sociální služby. U jedné z žádostí byl lístek *„Nemá zájem“.* Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že pan x, se kterým byla uzavřena smlouva *„nenastoupil, jistotu nezaplatil“*. Dále sdělil, že *„…jsou v zařízení dva dvoulůžkové pokoje, které jsou využívány po vzájemné dohodě mezi jednatelkami a klienty jako jednolůžkové. Vyúčtováno je neobsazené lůžko, a to tzv. sníženou sazbou 190,- Kč měsíčně. Klient tedy platí 210,-Kč měsíčně za své lůžko a 190,-Kč měsíčně za lůžko neobsazené.“* Tato skutečnost je součástí dokumentu *„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015.<br><br>Dle platného *„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*, je kapacita pobytové formy poskytování služby stanovena na 36 lůžek. Proto bylo povinností poskytovatele uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby se všemi osobami, které jsou evidovány jako žadatelé, odmítnutí z důvodu naplněné kapacity sociální služby. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 4<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“*, bez datace | |

| | | |
|---|---|---|
| | *„Přehled klientů k datu 6. 10. 2015“*<br>*„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*, ze dne 29. 5. 2014<br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015<br>*„Složka odmítnutých zájemců“*, k nahlédnutí | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. g):<br><br>Poskytovatel vede neoprávněně evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými neuzavřel smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu uvedeného v § 91 odst. 3 písm. b). | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. g) |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | --- | --- |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | Vést evidenci žadatelů o sociální službu v souladu s požadavkem § 88 písm. g). | Lhůta pro splnění opatření:<br><br>4. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Smlouva o poskytnutí sociální služby<br><br>- **§ 88 písm. i) ZSS**<br>- **§ 91 odst. 2 ZSS**<br>- **§ 73 a § 77 ZSS** | Číslo: 8 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 88 písm. i)**<br>V souladu s § 91 odst. 1 ZSS je povinností poskytovatele uzavřít písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. V přeložené osobní dokumentaci vylosovaných respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 byly založeny *„Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“*<br>Poskytovatelem není splněna povinnost stanovená v § 88 písm. i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3 ZSS.<br>Při místním šetření bylo zjištěno, že poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými neuzavřel smlouvu o poskytnutí sociální služby s odůvodněním, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.<br>V době místního šetření využívalo kontrolovanou službu 30 uživatelů. Kapacita služby stanovená poskytovatelem v Registru poskytovatelů sociálních služeb je 36 lůžek.<br><br>**§ 91 odst. 2**<br>Zaměstnanci oprávnění k uzavírání smlouvy v rozhovoru uvedli, že smlouvy jsou vytvořeny dle vzoru, který připravil právník. Znění obsahu všech smluv je totožné, liší se pouze v konkrétních osobních údajích.<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že smlouva je uzavřena při jednání se zájemcem o službu a je domluven termín nástupu.<br><br>Poskytovatelem předložené smlouvy respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 neobsahují všechny náležitosti dle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS. Ve smlouvách není stanovena výše úhrady za sociální službu, jak je požadováno v § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.<br>Smlouvy obsahují:<br>V článku I., v odst. 1 výčet poskytovaných služeb, a to *„ubytování, stravování, úkony péče“*, v odst. 2 je uvedeno: *„Klientovi mohou být poskytovány jako fakultativní další služby viz. ceník.“* Ceník není součástí smluv.<br>V článku II. odst. 2 je uvedeno: *„Ubytování zahrnuje* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *také dodávky teplé a studené vody, el. energie, úklid, praní a drobné opravy ložního prádla.“* Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“) v § 15 písm. a) stanovuje základní činnost poskytnutí ubytování, jehož součástí je *„úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení“*.<br>Dále čl. II., odst. 5 obsahuje ustanovení, že: *„… může klient způsobem obvyklým také užívat: jídelnu a společenskou místnost, knihovnu, počítačovou místnost…“* Z výše uvedeného textu není zřejmé, že se jedná o jednu víceúčelovou místnost. Kromě výše uvedených účelů jsou v této místnosti umístěny i stroje na cvičení.<br>Článek III. *„Stravování“* odst. 3 stanovuje: *„Domov zajistí stravování podle individuálního dietního režimu osoby (viz vnitřní předpis domova)“.* Předpis, upravující tuto problematiku nebyl obsažen v pořadači *„Směrnice“*, který byl inspekčnímu týmu předložen druhý den místního šetření. Dokument *„Dietní režim klienta“* obsahoval informaci, odkud se dováží strava a výčet nabízených druhů diet, tento byl přeložen třetí den místního šetření.<br>V článku IV. smlouvy, nazvaném *„Péče“*, jsou vyjmenovány základní činnosti dle § 15 ZSS.<br>Článek V. *„Fakultativní činnosti“* stanovuje: *„Aktuální seznam nabízených fakultativních služeb je k dispozici u vedení domova (viz Ceník služeb).“* Z tohoto ustanovení není zřejmé, jaké konkrétní fakultativní služby a za jakou cenu bude klient využívat. Ceník nebyl součástí předložených smluv respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4.<br>Článek VI. *„Výše úhrady a způsob jejího placení“,* odst. 1, stanovuje: *„Klient je povinen zaplatit za ubytování a stravu dle platného Ceníku sociálních služeb.“* Ceník sociálních služeb nebyl součástí předložených smluv respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4. V odst. 2 je uvedeno: *„Pokud by klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% jejího měsíčního příjmu, je v tomto případě možná dohoda o spoluúčasti nákladů mezi Domovem a osobou blízkou.“*<br>V odst. 4 je dohodnuto, že klient platí úhrady za ubytování a stravu zálohově, a to do 20. dne předcházejícího měsíce, v přeložených smlouvách respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 byl zaškrtnut způsob úhrad - v hotovosti v kanceláři vedení Domova nebo převodem na účet. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Odst. 5 smlouvy stanovuje termín vyúčtování na 8. den následujícího měsíce a splatnost do 14-ti dnů.<br>Odst. 6 smlouvy obsahuje ustanovení, že činnosti sjednané jako fakultativní jsou splatné do patnáctého dne následujícího měsíce.<br>Ve smlouvě v odst. 7 je dále stanovena povinnost klienta: *„Klient je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Výši příjmu je klient povinen doložit při podpisu této smlouvy a dále při každé změně příjmu…“* Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že výši příjmu zjišťují z důvodu:<br>*„… je to v zájmu klienta, zjišťujeme to proto, abychom jim zaručili, že jim zbyde 15%.“*<br>Odst. 8 smlouvy obsahuje ustanovení: *„Zamlčel-li klient (osoba s plnou mocí, zákonný zástupce, opatrovník) skutečnou výši příjmu při jeho doložení, je povinen zaplatit Domovu smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč.“*<br>Poskytovatel není ze zákona oprávněn plošně zjišťovat výši příjmu klientů a pokutovat její zamlčení. K zjišťování výše příjmu je poskytovatel oprávněn v případě, že zájemce (uživatel) žádá o snížení úhrad z důvodu nedostatečného příjmu.<br>V odst. 10 smlouvy poskytovatel stanovuje: *„Při pobytu klienta mimo zařízení vrací Domov část úhrady za neodebrané stravné (viz vnitřní předpis Domova) způsobem uvedeným v bodě 5.“*<br>Článek VII. smlouvy, nazvaný *„Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb“* obsahuje prohlášení klienta, že byl seznámen s vnitřními předpisy, že mu byly předány v písemné podobě, že je přečetl a plně jim porozuměl. Není zde uvedeno, o jaké konkrétní předpisy se jedná. V rozhovoru zaměstnanec č. 4 uvedl, že již při jednání seznamuje zájemce s *„Domovním řádem“* a předává mu ho v písemné podobě. Zaměstnanec č. 1 uvedl jako další: *„…směrnici o klíčích a uložení dokladů“.*<br>Ve smlouvě, v článku VIII. *„Výpovědní důvody a výpovědní lhůty“*, je v odst. 1 uvedeno, že klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu a výpovědní lhůta je 30 dní, nedohodnou-li se strany jinak. Odstavec 2 obsahuje výčet důvodů, kdy může smlouvu vypovědět poskytovatel. Bod a) *„1. Zamlčení výše příjmu nebo jeho změn“* – viz výše. Další důvody výpovědi obsahují různě formulovaná porušení dobrého společného soužití klientů. | |

| | | |
|---|---|---|
| | Dalšími výpovědními důvody ze strany poskytovatele jsou:<br>Bod b) *„pokud … není Domov schopen zabezpečit kvalitní a bezpečnou ošetřovatelskou péči*“,<br>c) *„pokud klient opakovaně a bezdůvodně odmítá péči, kterou má smluvně sjednanou a stává se tak osobou nezávislou na péči“* - takto formulované konstatování je ve vzájemném rozporu.<br>d) „*pokud z důvodů provozních, odborných nebo finančních nebude Domov schopen sjednané služby dále poskytovat“*.<br>V odst. 3) jsou stanoveny výpovědní lhůty: Výpovědní lhůty pro výpověď danou Domovem z důvodů uvedených v odst. 2) písm. a), b), c), d) - tato činí 30 dní. Dále je v případě výpovědi dané Domovem z důvodu uvedeného v odst. 2 písm. d) smlouvy výpovědní lhůta stanovena na tři měsíce. Není tak zřejmé, jaká skutečná výpovědní lhůta v tomto případě platí.<br><br>V předložených smlouvách uzavřených s respondenty č. 1 – 3 a klientem č. 4, článek IX. *„Jistota“* obsahuje ujednání:<br>Odst. 1) *„Účastníci si ujednali složení vratné jistoty ve výši 30 000,- Kč…“.*<br>Odst. 2) *„Klient se zavazuje jistotu v plné výši složit nejpozději ke dni podpisu této smlouvy… O složení jistoty bude klientovi vydáno potvrzení.“*<br>Odst. 3) *„Složená jistota slouží k úhradě dluhů na platbách za poskytování služeb dle čl. I. odst. 1 této smlouvy, případně ke krytí škod…“*<br>Odst. 4) *„V případě čerpání jistoty doplní klient jistotu do původní výše v době do deseti dnů od doručení písemné výzvy poskytovatele.“*<br>Odst. 5) *„Při skončení poskytování služeb se jistota vrací ve stejné výši v souladu s bodem VIII, odst. 1 Smlouvy. Pokud dojde ze strany klienta k ukončení smlouvy v průběhu prvních tří měsíců od jeho nástupu do Domova, jistota se nevrací (nevztahuje se na úmrtí).“*<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že tzv. „jistota“ je nutná například z důvodu: *„Když za klienta platí úhrady rodina a něco se stane, např. autonehoda, aby byl způsob, jak zaplatit úhradu.“* Ke znění odst. 5) zaměstnanec č. 4 uvedl: *„Zatím tento případ nenastal.“*<br>Poskytovatel bez opory v právních předpisech požaduje zaplacení tzv. „jistoty“. Zadržuje na svém účtu neoprávněně finanční prostředky klientů, a to bez zákonného podkladu. Klienti platí úhrady za služby | |

| | | |
|---|---|---|
| | zálohově. V rámci poskytování sociální služby nelze osobě, vyžadující z důvodu své nepříznivé sociální situace pomoc a podporu prostřednictvím pobytové služby, stanovit podmínku, ve které při ukončení smlouvy dříve než po třech měsících, nebude tzv. „jistota“ ve výši 30 000,- Kč vrácena. Respondenti č. 2 a 3 složili jistotu 7 dní před nástupem do služby, klient č. 4 ji složil 17 dní po nástupu, respondent č. 1 tři měsíce před započetím využívání služby.<br>Toto ustanovení je znevýhodňující podmínkou.<br>V článku X. *„Trvání smlouvy“* odst. 1) je uvedeno: *„Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami, o termínu nástupu bude klient informován.“*<br>Toto ustanovení je nelogické, není z něj zřejmé, z jakého důvodu bude klient informován o termínu nástupu. Pokud smlouva nabývá účinnosti okamžikem podpisu, začíná tímto okamžikem poskytovatel službu poskytovat a klient odebírat.<br>Smlouva respondenta č. 2 je datována 21. 5. 2015, službu začal využívat 27. 5. 2015. Smlouva respondenta č. 3 je datována 20. 12. 2014, službu začal využívat 10. 1. 2015. U respondenta č. 1 a klienta č. 4 datace smlouvy je shodná se dnem počátku využívání služby.<br>Předložené smlouvy respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 jsou datovány a podepsány klientem a zástupcem poskytovatele.<br>V předložených smlouvách uzavřených s respondenty č. 1 – 3 a klientem č. 4 jsou stanoveny přílohy: *„1. Potvrzení o složení vratné jistoty“, „2. Doložení měsíčního příjmu klienta“*, body 3 a 4 jsou ponechány k doplnění. Respondent č. 1 zde má ručně dopsáno: *„3. Řízení příspěvku na péči“, „4. Propouštěcí zpráva z nemocnice“*.<br>Příloha č. 1 *„Potvrzení o složení vratné jistoty“* nebyla součástí osobní dokumentace respondentů č. 2, 3 a klienta č. 4. V průběhu místního šetření byl tento dokument u jednotlivých respondentů a klienta na žádost inspekčního týmu statutárním orgánem doložen.<br>Přílohy č. 2 byly založeny v osobní dokumentaci respondentů č. 1 - 3 a klienta č. 4.<br>Klient č. 4 měl v osobní dokumentaci založenu přílohu č. 3 *„Řízení příspěvku na péči“.* Příloha č. 4 *„Propouštěcí zpráva z nemocnice“* v osobní dokumentaci klienta č. 4 založena nebyla, zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že je uložena ve zdravotnické dokumentaci. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **§ 73 a § 77**<br>Poskytovatel při místním šetření předložil dokument *„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN“.*<br>V části *„Úhrada za pobyt a stravu“* je stanoveno: *„dvoulůžkový pokoj 380,- Kč/den (210,- Kč/den/pobyt, 170,- Kč/den /strava)*<br>*jednolůžkový pokoj 570,- Kč/den (400,- Kč/den/pobyt, 170,- Kč/den /strava).“*<br>Úhrada za stravu je stanovena v souladu s § 15 odst. 2 písm. b) vyhlášky.<br>Stanovením částky 400,- Kč denně za ubytování je stanovená částka vyšší, než je maximální výše úhrady za ubytování stanovená v § 15 odst. 2 písm. a) vyhlášky.<br><br>V části *„Fakultativní služby“* citovaného dokumentu jsou vyjmenovány činnosti, které nejsou definovány v souladu se ZSS.<br>V nabídce jsou jako fakultativní uvedeny činnosti, které je poskytovatel povinen poskytovat uživateli v rámci základních činností sociální služby domovy pro seniory, hrazených příspěvkem na péči.<br>Jako fakultativní služba jsou vymezeny následující položky:<br><br>*„Administrativa“*, která zahrnuje:<br>*„Administrativní úkony spojené s nástupem klienta 500,- Kč*“. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že tato částka je účtována z důvodu, že v souvislosti s nástupem klienta je zařizována změna dosílky, zavedení do systému Cygnus, ohlášení o poskytovateli péče ÚP ČR, odhlášení příspěvku na mobilitu.<br>Dále pak *„Administrativní úkony spojené s odchodem klienta 300,- Kč“*. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že odchod klienta *„…znamená ještě více papírování, kontaktování jiných center např. Alzheimer centra.“*<br>Vedení administrativy je povinností poskytovatele, nelze ji fakultativně zpoplatňovat. Pomoc při vyhledání vhodné služby pro klienty je součástí sociálního poradenství, které je poskytovatel sociální služby povinen poskytovat bezplatně.<br>Položku *„Administrativní úkony spojené s úmrtím klienta 200,- Kč“* zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru vysvětlili: *„Volá se sanita, voláme pohřební službu, veškerá korespondence – matrika, odhlášení PNP na ÚP“.* | |

| | | |
|---|---|---|
| | Tzv. fakultativní služby „spojené s úmrtím klienta“ nelze klientovi účtovat, protože jeho úmrtím je ukončena platnost smlouvy.<br>K *„Administrativním úkonům během pobytu v DS SEN pro SEN 150,-/měsíc“* zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že tyto nebyly nikdy účtovány.<br><br>Další službou, poskytovatelem definovanou zde jako fakultativní je *„Strava“* s upřesněním *„Tyto služby hradí klienti, kteří nemají přiznaný příspěvek na péči“*. Zahrnuje: *„Servírování stravy na pokoj a krmení 20,- Kč/úkon, Vaření kávy, čaje apod. s donáškou 10,-Kč/úkon“.*<br>Dopomoc se stravou není fakultativní službou, je základní činností. Pokud se klient ze zdravotních důvodů nemůže stravovat v jídelně, donáška stravy na pokoj je základní činností.<br>Základní činností je vaření nápojů, a to v případě, že si klient není schopen nebo nemá možnost uvařit sám.<br><br>V dokumentu *„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN“* je jako fakultativní služba uvedeno také *„Praní, žehlení“*, a to v ceně: *„Označení prádla 20,- Kč/kus“.* Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli: *„Nebylo nikomu účtováno, prádlo označují rodiny.“*<br>Cena *„Výměny lůžkovin jednotlivě na požádání (mimo termíny stanovené v provozním řádu)“* je stanovena *„20,- Kč/kus“*. Tuto skutečnost zaměstnanci č. 1 a 4 zdůvodnili – *„…kdyby byl někdo hodně čistotný a chtěl by měnit každý den, i když by nebylo potřeba. Běžně se mění 1x týdně a pokud je třeba, tak častěji zdarma.“*<br>K položce *„Praní a žehlení prádla 50,- Kč/prací cyklus“* zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: „*V pračce je osobní prádlo jednoho klienta a pak vyžehlíme.“*<br>Zaměstnanec č. 4 doplnil: *„Od září už není účtováno.“*<br>Dle § 15 odst. 1 písm. a) vyhlášky je součástí poskytnutí ubytování *„úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení“.* Do úkonu drobné opravy prádla patří také označení osobního prádla uživatele, a proto ho nelze fakultativně zpoplatňovat.<br><br>*„Nákupy“* jako fakultativní služba dle předloženého dokumentu jsou účtovány v ceně *„Donáška nákupu 50,-Kč“*. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že není účtováno, v praxi probíhá tak, že denně si klienti říkají nebo napíší na lístek, co potřebují a jednatelky v rámci cesty na nákup pro domov přivezou. | |

| | | |
|---|---|---|
| | *„Velký nákup dovezen automobilem 6,-Kč/km + 100,-Kč“* není účtováno – viz výše.<br>*„Dovoz léků 20,- Kč/dovoz“*. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že by se jednalo o případ, individuální cesty dle potřeby klienta.<br>Služby uvedené zde jako fakultativní, jsou základními činnostmi v rámci podpory a pomoci při využívání běžně dostupných služeb. Zajištění běžného nákupu a dovoz léků nelze zpoplatňovat jako fakultativní služby.<br><br>*„Úklid“* jako fakultativní služba dle předloženého dokumentu je zpoplatněn za jednotlivý úkon: *„Úklid znečištěného pokoje 190,- Kč/úkon“*. Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že účtováno by bylo v případě, že by klient v důsledku požití alkoholu přineseného rodinou znečistil prostory domova.<br>*„Úklid znečištěné koupelny 190,- Kč/úkon“* – viz výše.<br>*„Úklid znečištěné podlahy ve společných prostorách 190,- Kč/úkon“* - viz výše.<br>Platba za ubytování v sobě zahrnuje i náklady spojené s úklidem, proto je nelze zpoplatňovat fakultativně.<br>*„Vyklizení pokoje personálem při ukončení pobytu 1 000,- Kč.“*<br>*„Úklid a dezinfekce pokoje při ukončení pobytu 1 000,- Kč.“*<br>*„Vymalování pokoje v periodě kratší 3 let od nástupu na pokoj 4 500,- Kč“*.<br>Platba za ubytování je stanovena včetně provozních nákladů, proto poskytovatelem stanovené úkony nejsou fakultativní službou.<br><br>U tzv. *„Ostatních služeb“* je stanovena cena:<br>*„Zapůjčení polohovací postele 35,-Kč/den*<br>*Zapůjčení chodítka 10,-Kč/den*<br>*Zapůjčení invalidního vozíku 20,-Kč/den“.*<br>Poskytovatel je povinen poskytnout podporu klientovi k tomu, aby mu potřebné kompenzační pomůcky byly zajištěny v rámci zdravotního pojištění.<br>V rozhovoru zaměstnanec č. 1 uvedl: „*Zapůjčení vozíku je účtováno jedné klientce, která si nepřeje vozík zajistit v rámci zdravotního pojištění.“*<br>Dále jsou zde uvedeny služby, které jsou základními činností, a to:<br>*„Obstarávání osobních záležitostí 100,-Kč/hod. Doprovod k lékaři, úřad, nákup, poštu apod. 100,-Kč/hod.“*<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že tyto činnosti | |

| | | |
|---|---|---|
| | nebyly účtovány.<br>K úkonu *„Doprovod (k lékaři, úřad, nákup, poštu apod.) autem 25,-Kč/km“, „Čekání automobilu 100,-Kč/hod.“* Z textu vyplývá, že se jedná o platbu za „odvezení“, kterou lze účtovat fakultativně, nikoli za doprovod, který je základní činností.<br><br>Dále je v ceníku uvedena cena za zprostředkované služby *„Masáže dle poskytovatele 200,- až 250,- Kč“.*<br>V ceníku jsou stanoveny poplatky za elektrospotřebiče: *„Televizní přijímač 47,- Kč, rozhlasový přijímač 37,- Kč, magnetofon 33,- Kč, varná konev se samovypínáním 33,- Kč, mikrovlnná trouba 71,- Kč, počítač 73,- Kč, video 33,- Kč.“*<br><br>Zaměstnanci č. 1 a 4 v rozhovoru uvedli, že pokud spotřebič využívají dva klienti, kteří jsou ubytováni v jednom pokoji, je jim účtována polovina stanovené částky. Tato praxe byla potvrzena v předložených vyúčtováních klientů č. 2 a 4.<br><br>V úvodu místního šetření (1. den) zaměstnanec č. 1 přislíbil předložení vyúčtování za služby. Druhý den místního šetření zaměstnanec č. 4 uvedl: *„Vyúčtování je uloženo u účetní, která je v současné době na dovolené, a proto ho nelze předložit.“* Na žádost inspektora doplněnou sdělením, že dle smlouvy je vyúčtování provedeno do 8. dne následujícího měsíce, což je poslední den místního šetření, bylo poskytovatelem předloženo požadované vyúčtování respondenta č. 1 – 3 a klienta č. 4 za měsíc září 2015.<br>Vyúčtování služby respondentů č. 1 – 3 a klienta č. 4 za celé období využívání sociální služby a klientů č. 1 – 3 za měsíce srpen 2014, listopad 2014, leden 2015 a květen 2015 poskytovatel zaslal kontrolnímu orgánu dodatečně.<br><br>V poskytovatelem předložených dokumentech *„Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál“* (dále jen „vyúčtování“) respondentů č. 1 – 3 a klientů č. 1 – 4 bylo zjištěno:<br>Respondentům č. 1 – 3 a klientům č. 2 a 4 bylo účtováno za stravu 170,- Kč za den, za ubytování 210,- Kč za den. Takto stanovená výše úhrady je v souladu s § 15 odst. 2 písm. a) a § 15 odst. 2 písm. b) vyhlášky. Maximální výše úhrady je překročena tím, že uživatelům jsou navíc, jako fakultativní služby, stanoveny a účtovány základní | |

| | | |
|---|---|---|
| | činnosti.<br>Z vyúčtování respondentů č. 1 – 3 a klientů č. 1 - 4 bylo zjištěno, že respondentům a uživatelům jsou účtovány fakultativně činnosti, které jsou základními činnostmi služby domovy pro seniory, a to: *„Úkony spojené s nástupem“* a *„Praní a žehlení prádla“.*<br>*„Úkony spojené s nástupem“* ve výši 500,- Kč byly ve vyžádaných vyúčtováních účtovány respondentovi č. 1 v měsíci srpnu 2015, respondentovi č. 2 v měsíci květnu 2015, respondentovi č. 3 v měsíci lednu 2015 a klientovi č. 4 v měsíci lednu 2015.<br>*„Úkony spojené s nástupem“* nejsou fakultativní službou.<br><br>*„Praní a žehlení prádla“* za 50,- Kč bylo účtováno:<br>Respondentovi č. 2 v měsíci červnu 2015 12x50=600,- Kč, červenci 12x50=600,- Kč, srpnu 2015 5x50=250,- Kč.<br>Respondentovi č. 3 v měsíci lednu 2015 1x50=50,- Kč, únoru 2015 3x50=150,- Kč, březnu 2015 3x50=150,- Kč, dubnu 2015 2x50=100,- Kč, květnu 2015 7x50=350,- Kč, červnu 2015 9x50=450,- Kč, červenci 2015 6x50=300,- Kč, srpnu 2015 3x50=150,- Kč.<br>Klientovi č. 1 v měsíci srpnu 2014 3x50=150,- Kč, listopadu 2014 2x50=100,- Kč, lednu 2015 8x50=400,- Kč, květnu 2015 5x50=250,- Kč.<br>Klientovi č. 2 v měsíci srpnu 2014 1x50=50,- Kč.<br>Klientovi č. 3 v měsíci srpnu 2014 2x50=100,- Kč, listopadu 2014 1x50=50,- Kč.<br>Klientovi č. 4 v měsíci březnu 2015 1x50=50,- Kč, květnu 2015 2x50=100,- Kč, červnu 2015 1x50=50,- Kč, červenci 2015 2x50=100,- Kč, srpnu 2015 2x50=100,- Kč.<br>Výše úhrady za ubytování dle § 15 písm. a) zahrnuje:<br>*„1. ubytování,*<br>*2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení“.*<br>S ohledem na využití horní hranice maximální možné výše úhrady za ubytování stanovené zákonem, je účtováním praní a žehlení jako fakultativních služeb u respondentů č. 2 a 3 a klientů č. 1 – 4, překročena výše maximální úhrady.<br><br>Klientům č. 1 a 3 je účtována úhrada za ubytování vyšší, než je maximální výše stanovená v § 15 odst. 2 písm. a) vyhlášky. Maximální úhrada dle uvedené vyhlášky 210,- Kč za den. Klientům je účtováno za ubytování 400,- Kč za den. Pracovníci č. 1 a 4 | |

| | | |
|---|---|---|
| | v rozhovoru uvedli, že tito klienti bydlí dle svého přání sami v pokoji a platí i za druhé, neobsazené lůžko. Poskytovatel nedisponuje jednolůžkovými pokoji. Úhrada za stravování 170,- Kč za den je v souladu s § 15 odst. 2 písm. b) vyhlášky.<br><br>Předložená vyúčtování zahrnují v části *„Fakultativní služby v Kč“* platby za zprostředkované služby, např. vyúčtování respondenta č. 3 obsahuje v měsíci únoru 2015 platbu za kadeřnici 180,- Kč, pedikúru 200,- Kč, v měsíci červenci 2x200=400,- Kč za masáž.<br>Dále vyúčtování obsahují i částky za nutriční nápoje Resource, kde klient nehradí službu, ale cenu nápoje.<br>Respondentovi č. 1 bylo účtováno v měsíci srpnu 2015 13x35=455,- Kč za polohovací postel. Respondentovi bylo za polohovací postel účtováno v měsíci červenci 2015 25x35=875,- Kč a v měsíci srpnu 2015 31x35=1085,- Kč.<br>Poskytovatel pobytové sociální služby by měl poskytnout podporu klientovi k tomu, aby mu potřebné kompenzační pomůcky byly zajištěny v rámci zdravotního pojištění.<br><br>V části *„Zakoupení léků a zdravotnického materiálu v Kč“* jsou dle sdělení zaměstnance č. 4 účtovány poskytovatelem zaplacené částky za léky a zdravotnický materiál. Doklady o zaplacení těchto částek jsou přílohou vyúčtování, jak uvedl zaměstnanec č. 4.<br><br>Poskytovatel předložil dokument *„Vratka za neodebrané stravné“,* ve kterém je stanoveno: *„Uživateli, který z důvodu pobytu mimo Domov, neodebral stravné, bude vratka zahrnuta do vyúčtování za daný měsíc.“*<br>Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl, že v případě nepřítomnosti klienta je mu vrácena plná částka za stravu.<br><br>V dokumentu *„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“* je v článku VI. odst. 2 uvedeno: *„Pokud by klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% jejího měsíčního příjmu, je v tomto případě možná dohoda o spoluúčasti nákladů mezi Domovem a osobou blízkou.“*<br>Dohody o spoluúčasti jsou vedeny formou ručně | |

| | | |
|---|---|---|
| | psaného zápisu na smlouvě za podpisy a datací, o tom, že se třetí osoba (případně osoby) zavazuje k doplácení chybějící částky. Není zde uvedena konkrétní výše částky, kterou bude osoba blízká doplácet.<br>Pracovník č. 4 v rozhovoru uvedl, že u jednoho z klientů, kterým nepostačuje příjem, dohoda uzavřena nebyla, *„…doplácíme to my. Žádali jsme obec, ale nemají zájem.“*<br>Z osobní dokumentace respondentů č. 1 a 3 klienta č. 4 bylo zjištěno, že výše jejich příjmů nepostačuje na platbu úhrady za ubytování a stravu tak, aby byla splněna podmínka zákonem stanoveného zůstatku příjmu ve výši 15 %. Smlouvy respondentů č. 1 a 3 a klienta č. 4 obsahují dohodu s osobou blízkou.<br>Z předložených vyúčtování respondentů č. 1 – 3 a klientů č. 1 - 4 není zřejmé, kolik z celkové měsíční částky hradí uživatel.<br>Na základě předložených dokumentů nelze určit, zda je dodržena výše zákonem stanoveného zůstatku 15%. Smlouvy neobsahují stanovení konkrétní výše úhrady ze strany klienta, konkrétní částku, kterou doplácí osoba blízká. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 4<br>Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 3<br>Osobní dokumentace klienta č. 4<br><br>Dokumenty:<br>*„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“* - vzor<br>*„Dietní režim klienta“*, ze dne 1. 6. 2014<br>*„Vratka za neodebrané stravné“,* ze dne 1. 6. 2014<br>*„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN*“, bez datace<br>*„Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál“* respondentů č. 1 – 3 a klientů č. 1 - 4<br>*„Přehled klientů k datu 6. 10. 2015“*<br>*„Složka odmítnutých zájemců“*, k nahlédnutí<br><br>Registr poskytovatelů sociálních služeb | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 a 77:<br><br>Poskytovatel neuzavřel s osobami smlouvy o poskytnutí sociální služby s odůvodněním, že nemá dostatečnou kapacitu. V době místního šetření využívalo kontrolovanou službu 30 klientů, kapacita | Splněné:<br>---<br><br>Nesplněné:<br>§ 88 písm. i)<br>§ 91 odst. 2<br>§ 73 a 77 |

| | | |
|---|---|---|
| | stanovená poskytovatelem v Registru poskytovatelů sociálních služeb je 36 lůžek.<br><br>Smlouvy neobsahují všechny náležitosti dle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS. Ve smlouvách není stanovena výše úhrady za sociální službu, jak je požadavkem v § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.<br><br>Poskytovatel plošně zjišťuje výši příjmu klientů. Stanovuje pokutu v případě zamlčení skutečné výše příjmu při jejím doložení.<br><br>Poskytovatel ve smlouvě stanovuje povinnost zaplacení tzv. „jistoty“ ve výši 30 000,- Kč.<br>Ve smlouvách je stanoveno, že částka tzv. „jistoty“ v případě, že je smlouva ukončena dříve než po třech měsících, není ze strany poskytovatele vrácena.<br><br>Smlouvy respondentů č. 2, 3 a klienta č. 4 v době místního šetření neobsahovaly v nich stanovené přílohy.<br><br>Dokument *„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN“* stanovuje za ubytování v jednolůžkovém pokoji cenu 400,- Kč za den. Tato částka je vyšší, než je maximální výše úhrady za ubytování stanovená v § 15 odst. 2 písm. a) vyhlášky.<br><br>Fakultativní služby vymezené v dokumentu *„Ceník služeb v Domově pro seniory SEN pro SEN“* nejsou definovány v souladu se ZSS viz *„Popis zjištěného stavu věci“.* V nabídce jsou jako fakultativní uvedeny činnosti, které je poskytovatel povinen poskytovat uživateli v rámci základních činností sociální služby domovy pro seniory hrazených příspěvkem na péči.<br><br>Klientům č. 1 a 3 je účtována úhrada za ubytování 400,- Kč za den, a tím je překročena maximální výše úhrady za ubytování stanovená v § 15 odst. 2 písm. a) vyhlášky.<br><br>Maximální výše úhrady za ubytování je u respondentů č. 2 a 3 a klientů č. 2 a 4 překročena tím, že uživatelům je navíc, jako fakultativní služba, stanoveno a účtováno praní a žehlení prádla.<br><br>Z předložených vyúčtování respondentů č. 1 – 3 a klientů č. 1 - 4 není zřejmé, v jaké výši platí úhradu klient a v jaké výši je platba hrazena blízkou osobou. | |

| | | |
|---|---|---|
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | --- | --- |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | | Lhůta pro splnění opatření: |
| | Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3 ZSS. | 4. 12. 2015 |
| | Uzavírat smlouvy o poskytnutí sociální služby obsahující náležitosti stanovené v § 91 odst. 2 ZSS. | 4. 12. 2015 |
| | Smlouvy zakládat do osobní dokumentace uživatelů včetně všech příloh. | 4. 12. 2015 |
| | Stanovovat a účtovat úhradu za bydlení v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. | 4. 12. 2015 |
| | Definovat a účtovat fakultativní služby v souladu se ZSS. Nezahrnovat do nich základní činnosti sociální služby domovy pro seniory. | 4. 12. 2015 |
| | Nezjišťovat od zájemců údaje, které nejsou nezbytné pro poskytování sociální služby. | 4. 12. 2015 |
| | Neukládat ve smlouvě povinnost zaplacení tzv. „jistoty“ ve výši 30 000,- Kč. | 4. 12. 2015 |

| | | |
|---|---|---|
| **Kontrolní zjištění k** | Opatření omezující pohyb osob<br><br>- **§ 89 odst. 1 ZSS** | Číslo: 9 |
| Popis zjištěného stavu věci | **§ 89 odst. 1**<br>Zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5 uvedli, že dosud nebyla poskytovatelem žádná opatření omezující pohyb použita.<br>Současně zaměstnanec č. 1 sdělil, že pracovní postup pro použití opatření omezujících pohyb nemají zpracován.<br>U respondenta č. 3 nebylo použito opatření omezující pohyb. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5<br>Rozhovor s respondentem č. 3 | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 89 odst. 1. | Splněné:<br>§ 89 odst. 1<br><br>Nesplněné:<br>--- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | --- | --- |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | --- | Lhůta pro splnění opatření:<br>--- |

| **Kontrolní zjištění k** | Profesní rozvoj zaměstnanců<br><br>- **Kritéria 10a), 10b), 10c), 10d), 10e) SQSS** | Číslo: 10 |
|---|---|---|
| Popis zjištěného stavu věci | **10a)**<br>Poskytovatel předložil písemný dokument „*Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců“*, bez datace, ve kterém uvádí, že má písemně zpracované postupy pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Tyto postupy poskytovatelem nebyly předloženy.<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že hodnocení zaměstnanců probíhá pouze ústně, žádný písemný dokument týkající se hodnocení zaměstnanců není zpracován.<br>Zaměstnanci č. 6, 7 ve společné diskuzi potvrdili, že žádné hodnocení práce s nimi nikdo neprováděl, nic písemně nepodepisovali ani neobdrželi kopii.<br>Zaměstnanec č. 2 druhý den inspekce v místě předložil vyplněné formuláře hodnocení zaměstnanců, ze dne 22. 7. 2015 v počtu 7 kusů, ze dne 18. 12. 2014 v počtu 4 kusů. Zaměstnanci k tomu uvedli, že se jedná o pomocný materiál středního managementu.<br>Zaměstnanec č. 8 nebyl za celou dobu své práce hodnocen. Poskytovatel nemá písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.<br><br>**10b)**<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Podporujeme další vzdělávání svých pracovníků. Každý pracovník musí splnit povinnost absolvovat vzdělávání 24 hodin/rok, stanovenou ZSS. Pracovníci naplňují počet hodin průběžně, někteří mají již dnes všechno splněné, některým ještě chybí 8 hodin*. *O počtu splněných hodin vzdělávání vedeme záznam.*“<br>Poskytovatel předložil ručně psaný seznam pracovníků s uvedením počtu absolvovaných hodin. Tento dokument nelze považovat za písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců.<br>Poskytovatel předložil osobní složky zaměstnanců, poskytujících přímou péči klientům (pracovníci v přímé péči, zdravotní sestra). Všichni zaměstnanci v přímé péči splňují podmínky kvalifikace, stanovené zákonem o sociálních službách. Souběžně byly předloženy doklady o naplňování požadavku 24 hodin povinného vzdělávání PSS. Někteří zaměstnanci mají již tuto povinnost splněnu, někteří ji ke dni konání inspekce | |

| | | |
|---|---|---|
| | v místě naplňovali částečně.<br>Zaměstnanci č. 6, 7 uvedli: „*Plány vzdělávání nejsou poskytovatelem zpracovávány, každý pracovník si hledá školení sám, vše si zajistí a také sám zaplatí.“*<br>Zaměstnanec č. 8 si hledá kurzy a semináře sám, zatím absolvoval bezplatné kurzy, hrazené z ESF.<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.<br><br>**10c)**<br>Poskytovatel nepředložil písemně zpracovaný systém výměny informací mezi pracovníky.<br>Byly doloženy dva „*Zápisy z Provozní porady“* ze dne 7. 4. 2015 a 16. 9. 2016.<br>Zápisy obsahují očíslované body, co bylo projednáváno, v rozsahu: *„1. vycházky klientů, 2. popelnice, 3. okamžitý odvoz špinavého prádla, 4. školení na Liftkar a další*“. Součástí zápisu není informace o přítomnosti zaměstnanců na poradě, přílohou není prezenční listina, není uvedeno, kdo zápis vyhotovil.<br>Zaměstnanec č. 7 uvedl, že informace se dozví ráno při diskuzi s pracovníky, to je každý den. Dále při diskuzi s vedením, a to je tak 1x týdně a v případě potřeby častěji nebo i telefonicky.<br>Zaměstnanci č. 5, 6 uvedli, že veškeré informace se píší do knihy hlášení, vždy když končí směna, nástupní směna se s informacemi z předchozí směny seznámí. Další forma je telefonické předání informací, případně porada celé služby – proběhla v dubnu 2015. Porada je svolána s předstihem cca 3 dnů.<br>Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru potvrdil sdělení zaměstnanců č. 5 - 7.<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.<br><br>**10d)**<br>Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že systém finančního a morálního oceňování nemají písemně zpracován. Pokud je zaměstnanec oceněn, tak pouze ústně „*pochvalou před nastoupenou jednotkou“,* dodal.<br>Zaměstnanec č. 2 potvrdil, že písemný systém finančního a morálního oceňování zpracovaný nemají, mzda je stanovena v pracovní smlouvě, je stanovena hodinová sazba. *„Odměny jsou vypláceny minimálně, podle množství financí, kterých není moc, protože nemáme dotace. Za co jsou odměny přiděleny, není stanoveno, ale zaměstnanci vědí, že když jsou peníze,* | |

| | | |
|---|---|---|
| | *tak ke konci roku odměny dostanou. Zatím odměny vyplaceny nebyly.“*<br>Zaměstnanci č. 5 - 8 uvedli, že jim dosud nebyly žádné odměny vyplaceny, občas jsou vedením pochváleni, „*ale jen tak v letu*“, dodali. O dokumentu, který řeší tuto problematiku, zaměstnanci nevědí, uvádějí, že pravidla nemají zpracována.<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.<br><br>**10e)**<br>Zaměstnanec č. 1 uvedl, že dosud podpora nezávislého odborníka neprobíhala: *„Byli jsme na konferenci, kde jsme se o supervizích dověděli. Zatím jsme se byli podívat v jiných službách, kde jsme získávali nové poznatky a praxi. Jednali jsme i s terénní službou, spolupracujeme s Boromejkami v Praze.“*<br>Zaměstnanci č. 5 - 7 uvedli, že žádné supervize ani podpora externího odborníka ve službě neprobíhá.<br>Poskytovatel nesplnil požadavek podpory nezávislého odborníka. Nedoložil žádný prokazatelný důkaz (faktura, prezenční listina), který by prokázal, že zajišťuje podporu nezávislého odborníka. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 5, 6, 7, 8<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců“*, bez datace<br>*„Zápisy z Provozní porady“*, ze dne 7. 4. 2015 a 16. 9. 2016. | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | --- | --- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb 10a), 10b), 10c), 10d), 10e).<br><br>10a)<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.<br><br>10b)<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.<br><br>10c) | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>10a) 0 bodů<br>10b) 0 bodů<br>10c) 1 bod<br>10d) 0 bodů<br>10e) 0 bodů |

| | | |
|---|---|---|
| | Poskytovatel nemá písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.<br><br>10d)<br>Poskytovatel nemá písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.<br><br>10e)<br>Poskytovatel nesplnil požadavek podpory nezávislého odborníka. | |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | | Lhůta pro splnění opatření: |
| | Zpracovat postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace, dle tohoto postupovat. | 20. 1. 2016 |
| | Zpracovat program dalšího vzdělávání zaměstnanců, dle tohoto postupovat. | 20. 1. 2016 |
| | Zpracovat systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. | 20. 1. 2016 |
| | Zpracovat systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců. | 20. 1. 2016 |
| | Zajistit zaměstnancům podporu nezávislého odborníka. | 20. 1. 2016 |

| **Kontrolní zjištění k** | Nouzové a havarijní situace<br><br>- **Kritéria 14a), 14b), 14c) SQSS** | Číslo: 11 |
|---|---|---|
| Popis zjištěného stavu věci | **14a)**<br>Poskytovatel předložil dokument *„Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace“,* bez datace. Ve standardu jsou vyjmenovány nouzové situace: Např. *„Nedostatek personálu“, „Pracovní úraz zaměstnance“, „Závažný úraz klienta“, „Krádež majetku Domova“, „Výskyt epidemiologicky závažných onemocnění“, „Ztráta klienta“, „Klient se nevrátí z procházky“* aj. Dále jsou v dokumentu definovány havarijní situace: *„Požár“, „Výpadek elektrické energie“, „Výpadek dodávky vody“, „Padlé stromy na pozemku“, „Stavební úpravy“.* Dokument neuvádí žádné konkrétní a praktické postupy pro řešení uvedených situací.<br>Bod č. 2 dokumentu *„Informovanost o nouzových a havarijních situacích*“ uvádí: *„Domov seznamuje zaměstnance a klienty s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a klienti byli schopni stanovené postupy použít.“* Domov s řešením seznamuje 2x ročně zaměstnance v rámci porad s vedením Domova. *„Domov provádí nácvik evakuace klientů 1x ročně“.*<br>Zaměstnanec č. 1 uvedl, že jiné směrnice, nebo postupy, ve kterých by bylo uvedeno řešení výše uvedených situací, nejsou zpracovány. V zařízení se dosud vyskytla pouze jedna nouzová situace - pád klienta a v blízkém okolí došlo k havárii plynu. Jiné nouzové situace poskytovatel nezaznamenal. Zaměstnanec č. 7 potvrdil, že zařízení řešilo pouze jeden pád klienta. Zaměstnanec č. 4 sdělil, že v okolí budovy došlo k havárii plynového potrubí a přišlo hlášení od hasičů, že je nutno klienty ponechat ve vzdálenější části budovy. Klienti tedy byli evakuováni. Záznam o této situaci není proveden. Poskytovatel dále uvedl, že na podzim roku 2015 proběhne pod vedením hasičů cvičení v evakuaci.<br><br>**14b)**<br>Zaměstnanec č. 7 sdělil: *„S postupy jsem nebyla seznámena.“* Zaměstnanec č. 2 uvedl: *„Nevybavuji si, že bych byla s něčím seznámena nebo že by byli seznamováni klienti.“* Poskytovatel nepředložil žádný dokument, kterým by prokázal, že zaměstnanci a uživatelé služby byli seznámeni s postupem při nouzových a havarijních situacích. V *„Záznamu o zjištění“* potvrdil statutární orgán poskytovatele, že | |

| | | |
|---|---|---|
| | jeho zaměstnanci nejsou prokazatelně seznámeni s obsahem *„Standardu č. 14 Nouzové a havarijní situace“*.<br><br>**14c)**<br>Dokument *„Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace“* uvádí, že přesný postup pro zaznamenávání nouzové a havarijní situace je uveden ve vnitřním předpisu Domova. Tento předpis nebyl poskytovatelem předložen. Zaměstnanec č. 4 sdělil, že záznam o situaci - pád klienta je uveden v knize úrazů. V knize úrazů nadepsané *„Klienti“* je uveden záznam ze dne 26. 4. 2015: „*18.00 hodin paní XXX upadla na schodech“*. Dále je pak uveden záznam o pádu jiného klienta ze dne 8. 5. 2015. Záznamy neobsahují žádný popis řešení nouzové situace.<br>Předložená *„Kniha hlášení“*, za období 5. 7. 2015 – 8. 10. 2015, obsahovala např. zápis o výpadku elektrického proudu dne 25. 7. 2015, či dne 9. 7. 2015 poznámku o tom, že jednomu z klientů nefunguje kyslík. Dále obsahovala četné záznamy o pádech uživatelů, a to ze dne: 19. 7. 2015; 21. 7. 2015; 3. 8. 2015; 4. 8. 2015; 5. 8. 2015; 14. 8. 2015; 29. 8. 2015; 30. 8. 2015; 7. 9. 2015; 17. 9. 2015; 25. 9. 2015; 1. 10. 2015.<br>Z předložených zápisů není patrné, jak se zaznamenané události promítly např. do individuálních plánů rizik uživatelů, případně do chodu služby. Chybí koncepce a provázanost mezi jednotlivými zápisy a případnými přijatými opatřeními, či vytvořením vnitřních pravidel. | |
| Podklady kontrolního zjištění | Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 4, 7<br><br>Dokumenty:<br>*„Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace“*, bez datace<br>Kniha úrazů *„Klienti“*<br>*„Kniha hlášení“* za období 5. 7. 2015 – 8. 10. 2015<br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015 | |
| Hodnocení plnění povinností poskytovatele | --- | --- |
| Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb | Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 14a), 14b), 14c).<br><br>14a)<br>Poskytovatel nemá vytvořeny postupy řešení nouzových a havarijních situací. | Bodové hodnocení kritérií:<br><br>14a) 1 bod<br>14b) 0 bodů |

| | | |
|---|---|---|
| | 14b)<br>Poskytovatel neseznamuje zaměstnance a osoby, kterým je služba poskytována, s řešením nouzových a havarijních situací.<br><br>14c)<br>Poskytovatel neeviduje všechny nouzové a havarijní situace, které v průběhu služby řešil. | 14c) 1 bod |
| Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění | | Lhůta pro splnění opatření: |
| | Definované nouzové a havarijní situace doplnit o praktické postupy řešení těchto situací vycházející z praxe poskytovatele. | 15. 12. 2015 |
| | Vytvořit pravidla a postupy pro seznámení zaměstnanců a klientů služby s řešením nouzových a havarijních situací. | 15. 12. 2015 |
| | Důsledně evidovat všechny nouzové a havarijní situace. Záznamy doplnit o způsoby řešení situace. | 15. 12. 2015 |

| PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb |
|---|
| **Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 a 77 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.<br><br>Seznam splněných povinností: § 89 odst. 1.<br><br>Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 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. |
| **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: 8c).<br><br>Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 8a), 8b).<br><br>Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:1a), 1b), 2a), 3a), 3b), 4a), 4b), 4c),10c), 13a) 14a), 14c).<br>Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: 1c),1d), 2b),5b), 5c), 7b), 9a),10a), 10b), 10d), 10e), 13b), 14b), 15a). |

Inspekcí poskytování sociálních služeb byly zjištěny nedostatky, které jsou podrobně popsány v tomto protokolu. Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS, je požadováno zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, adresované MPSV odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, oddělení inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy, k rukám vedoucí inspekčního týmu, Mgr. Ľubici Švecové, a to ve lhůtě do 85 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

V Praze dne 23. 11. 2015

Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu ……
podpis

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu ……
podpis

Mgr. Eva Fremuthová, MBA - členka inspekčního týmu ……
podpis

PhDr. Jana Horáková - členka inspekčního týmu ……
podpis

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

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV
Výtisk č. 2 pro SEN pro SEN, s.r.o., se sídlem Na Vyhlídce 243, Měchenice,
252 06 Davle, IČ 27567478

# Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

**Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele**

| | **Přehledy** | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
|---|---|---|---|
| Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury | Přehled klientů k datu 6. 10. 2015 | --- | x |
| Seznam zaměstnanců | Aktuální seznam zaměstnanců, bez datace | --- | x |
| Domácí řád | Domovní řád, platný od 1. 5. 2015 | --- | x |
| Provozní řád | Provozní řád, schválen KHS dne 23. 5. 2013 | --- | x |
| Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele | Viz „Soupis kopií písemností a dokumentů, převzatých během místního šetření v rámci inspekce poskytování sociálních služeb dne 8. 10. 2015, evidenční číslo inspekce: 2015/54657-223“ | --- | --- |
| Další | „Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, Evidenční číslo inspekce: 2015/54657-223“, ze dne 6. 10. 2015<br><br>„Záznam o zjištění“, ze dne 7. 10. 2015<br><br>Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby<br><br>Dodatečně zaslaná vyúčtování | --- | --- |

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

| Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Kontrolovaná oblast | | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list., el.) |
| **§ 88** | **Povinnosti** | **NÁZEV dokumentu poskytovatele**, kterým může doložit plnění zákonného požadavku | | |
| písm. a) | | *„Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služeb“*, bez datace<br><br>Obsah webové stránky: www.senprosen.cz | --- | x<br><br>x |
| písm. b) | | *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“,* bez datace<br><br>*„Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby*“, bez datace | --- | x<br><br>x |
| písm. c) | | *„Standard č. 2 Ochrana práv osob“*, bez datace | --- | x |
| písm. d) | | Složka dokumentů nazvaných *„Standardy kvality“* č. 1 – 15, všechny bez datace<br><br>Složka dokumentů nazvaných Směrnice: *„Úschova osobních údajů, Poskytování masáží, Klíče od pokoje, Odmítnutí zájemce o službu“*, všechny ze dne 1. 6. 2014<br><br>Dokumenty s názvem *„Směrnice k vedení hlavní pokladny, Směrnice k ochraně osobních údajů, Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, Dohody o odpovědnosti, další dokument s názvem Směrnice pro výkon ekonomických úkonů a vedení majetku“* – všechny ze dne 1. 1.2015 | --- | x<br><br>x<br><br>x |
| písm. e) | | *„Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“*, bez datace<br><br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015 | --- | x<br><br>x |
| písm. f) | | *„Standard č. 5 Individuální plánování sociální služby“*, bez datace | --- | x |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| písm. g) | | *„Přehled klientů k datu 6. 10. 2015“*<br><br>*„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*, ze dne 29. 5. 2014<br><br>*„Záznam o zjištění“*, ze dne 7. 10. 2015<br><br>*„Složka odmítnutých zájemců“*, k nahlédnutí | --- | x<br><br>x<br><br>x<br><br>x |
| písm. i) | | *„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb.“*<br><br>*„Přehled klientů k datu 6. 10. 2015“*<br><br>*„Složka odmítnutých zájemců“*, k nahlédnutí<br><br>Registr poskytovatelů sociálních služeb | --- | x<br><br>x<br><br>x<br><br>x |
| písm. j) | --- | --- | --- | --- |
| písm. k) | | Nebylo předmětem inspekce. | | |
| | | | | |
| **§ 89** | **Opatření omezující pohyb osob** | | | |
| odst. 1 | | --- | --- | --- |
| odst. 2 | | | --- | --- |
| odst. 3 | | | --- | --- |
| odst. 4 | | | --- | --- |
| odst. 5 | | | --- | --- |
| odst. 6 | | | --- | --- |

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

| Standardy kvality sociálních služeb | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **STAN-DARD** | **Kontrolovaná oblast** | **NÁZEV dokumentu poskytovatele**, kterým může doložit plnění zákonného požadavku | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
| | | | | |
| 1 | Cíle a způsoby poskytování | *„Standard č. 1, Cíle a způsoby poskytování služeb“*, bez datace<br>*„Reklamní lístek“*, bez datace<br>Webové stránky poskytovatele: www.senprosen.cz<br>*„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“*, ze dne 29. 5. 2014 | --- | x<br>x<br>x<br>x |
| 2 | Ochrana práv | *„Standard č. 2 Ochrana práv osob“*, bez datace | --- | x |
| 3 | Jednání se zájemcem | *„Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu“*, bez datace | --- | x |
| 4 | Smlouva o poskytování | *„Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby“*, bez datace | --- | x |
| 5 | Individuální plánování | *„Standard č. 5 Individuální plánování sociální služby“*, bez datace | --- | x |
| 6 | Dokumentace poskytování | Nebylo předmětem inspekce. | | |
| 7 | Stížnosti | *„Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*“, bez datace | --- | x |
| 8 | Návaznost na služby a zdroje | *„Standard č. 8 Návaznost na poskytované služby“*, bez datace | --- | x |
| 9 | Personální a organizační zajištění | *„Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby“,* bez datace<br>*„Pravidelné činnosti a úkoly pracovnice v sociálních službách“* bez datace | --- | x<br>x |

| Standardy kvality sociálních služeb | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **STAN-DARD** | **Kontrolovaná oblast** | **NÁZEV dokumentu poskytovatele**, kterým může doložit plnění zákonného požadavku | Zasíláno předem (el.) | Předáno na místě (list.) |
| | | | | |
| | | *„Pracovníci v sociálních službách vykonávají“*, bez datace<br><br>*„Provozní řád“*, schválen KHS dne 23. 5. 2013 | | x<br><br>x |
| 10 | Profesní rozvoj zaměstnanců | *„Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců“*, bez datace | --- | x |
| 11 | Místní a časová dostupnost | Nebylo předmětem inspekce. | | |
| 12 | Informovanost o službě | Nebylo předmětem inspekce. | | |
| 13 | Prostředí a podmínky | *„Standard č. 13 Prostředí a podmínky“*, bez datace<br><br>*„Provozní řád“*, schválen KHS dne 23. 5. 2013 | --- | x<br><br>x |
| 14 | Nouzové a havarijní situace | *„Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace“*, bez datace | --- | x |
| 15 | Zvyšování kvality služby | *„Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby“*, bez datace | --- | x |

**Tabulka č. 4: Seznam předložené osobní dokumentace respondentů a klientů a jejich dodatečně zaslaného vyúčtování**

| Respondent/klient číslo: | Předaná osobní dokumentace |
|---|---|
| **R1** | Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 19. 8. 2015<br>Uvedeny Přílohy smlouvy:<br>Potvrzení o složení vratné jistoty<br>Doložení měsíčního příjmu klienta<br>Řízení příspěvku na péči<br>Propouštěcí zpráva z nemocnice - Není součástí dokumentace.<br>Potvrzení o složení vratné jistoty, ze dne 24. 8. 2015<br>Oznámení ČSSZ, ze dne 16. 12. 2014<br>Usnesení ÚP ČR, ze dne 30. 10. 2014<br>Žádost o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory SEN pro SEN s.r.o., ze dne 16. 5. 2015<br>Kopie OP<br>Kopie Rodného listu<br>Oznámení o poskytovateli pomoci, ze dne 25. 8. 2015<br>Hlášení změn - změna způsobu výplaty dávky, ze dne 25. 8. 2015<br>Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál za měsíce srpen, září 2015 |
| **R2** | Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 21. 5. 2015<br>Uvedeny Přílohy smlouvy:<br>Potvrzení o složení vratné jistoty - Není součástí dokumentace<br>Doložení měsíčního příjmu klienta<br>Poštovní poukázka – výplata PnP a důchodu<br>Oznámení o poskytovateli pomoci, ze dne 4. 6. 2015<br>Hlášení změn, změna pobytu, ze dne 4. 6. 2015<br>Dopis klienta na MV ČR – změna adresy pro zasílání důchodu, ze dne 24. 6. 2015<br>Návrh na změnu výše přiznaného PnP, ze dne 20. 7. 2015<br>Kopie OP<br>Žádost o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory SEN pro SEN s.r.o., ze dne 7. 5. 2015<br>Prohlášení o příjmech žadatele o umístění do domova pro seniory, ze dne 7. 5. 2015<br>Kopie průkazu pojištěnce ZP<br>Vyúčtování fakultativních služeb za měsíc květen 2015<br>Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál za měsíce květen, červen, červenec, srpen, září 2015 |
| **R3** | Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 20. 12. 2014<br>Uvedeny Přílohy smlouvy:<br>Potvrzení o složení vratné jistoty - Není součástí dokumentace<br>Doložení měsíčního příjmu klienta |

| | |
|---|---|
| | Oznámení o přiznání výše důchodu, ze dne 15. 12. 2014<br>Oznámení o zastavení výplaty PnP, ze dne 11. 9. 2014<br>Oznámení o poskytovateli pomoci, ze dne 15. 1. 2015<br>Hlášení změn - změna způsobu výplaty dávky, ze dne 15. 1. 2015<br>3x kopie Rodného listu<br>2x kopie OP<br>Kopie průkazu pojištěnce ZP<br>Rozhodnutí o přiznání PnP, ze dne 1. 8. 2013<br>Vyúčtování fakultativních služeb za období leden – květen 2015<br>Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál za měsíce leden, únor, březen, duben, květen, červen, červenec, srpen, září 2015 |
| **K1** | Vyúčtování fakultativních služeb za měsíce srpen, listopad 2014 a leden, květen 2015<br>Vyúčtování fakultativních služeb za měsíce srpen, listopad 2014 a leden, květen 2015 |
| **K2** | Vyúčtování fakultativních služeb za měsíce srpen, listopad 2014 a leden, květen 2015.<br>Vyúčtování fakultativních služeb za měsíce srpen, listopad 2014 a leden, květen 2015 |
| **K3** | Vyúčtování fakultativních služeb za měsíce srpen, listopad 2014 a leden, květen 2015 |
| **K4** | Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory dle zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 16. 3. 2015<br>Uvedeny Přílohy smlouvy:<br>Potvrzení o složení vratné jistoty - Není součástí dokumentace<br>Doložení měsíčního příjmu klienta<br>Oznámení o přiznání výše důchodu, ze dne 9. 12. 2014<br>Usnesení o přerušení řízení ve věci žádosti o přiznání PnP, ze dne 27. 2. 2015<br>Kopie OP<br>Kopie průkazu pojištěnce ZP<br>Oznámení o poskytovateli pomoci, ze dne 22. 3. 2015<br>Hlášení změn, změna pobytu, ze dne 22. 3. 2015.<br>Telefonní kontakt na bratra<br>Rozhodnutí o přiznání PnP, ze dne 4. 6. 2015 + kopie<br>Výzva k doplnění údajů k PnP, ze dne 8. 6. 2015<br>Informace z ÚP, ze dne 4. 6. 2015<br>Vyúčtování fakultativních služeb za období březen - květen 2015<br>Vyúčtování úhrad za ubytování, stravování, fakultativní služby, léky a zdravotnický materiál za měsíce březen, duben, květen, červen, červenec, srpen, září 2015 |