



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2015/0194, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb MPSV, provedli:

Bc. Jana Kučerová - vedoucí inspekčního týmu,

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

Mgr. Ľubica Švecová – členka inspekčního týmu

u kontrolované osoby: *Sanco-PB, s.r.o.*, se sídlem Březnická 229, 261 01 Příbram, IČ 24297933 inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech od 9. 3. 2015 do 12. 3. 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: *Sanco-PB, s.r.o.*, Rožmitálská 168, Příbram VI - Březové Hory, 261 01 a Čechovská 57, Příbram VIII, 261 01 Příbram, v sociální službě domovy se zvláštním režimem, registrační číslo sociální služby 7299257.

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

- A) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS, včetně posouzení zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 9. 3. 2015 úkonem: předložením Pověření č. 2015/0194 statutárnímu zástupci Marii Blatoňové. Posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vyhodnocení dodatečně zaslaných materiálů dne: 18. 3. 2015

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě - § 88 písm. a) ZSS - Kritérium 1a), 15a) SQSS	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a)</p> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem s pracovníky č. 2 a 3 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě částečně v informačním letáku „SANCO Zdravotní péče a sociální služby“, ve firemním zpravodaji „Sanco–PB s.r.o.“ a základní kontaktní údaje poskytovatele pod názvem „Sanco – Sdružení domácí péče s.r.o.“ byly obsaženy rovněž v internetové databázi SeniorKontakt.cz a na webové stránce Městského úřadu v Příbrami www.pribram.eu, v regionálním přehledu poskytovatelů sociálních služeb (kontaktní adresa, jméno vedoucího zařízení, telefonní a e-mailové kontakty, výčet všech poskytovaných sociálních služeb, rámcové vymezení cílové skupiny - bez informací o věkové struktuře a kapacitě - a provozní doba). Barevný leták s fotografiemi, v jedné velikostní variantě, není zpracován v alternativní formě. Ke službě „Domov se zvláštním režimem“ uvádí: „...v současné době provozujeme Dva domovy se zvláštním režimem rodinného typu s celkovou kapacitou 24 lůžek“... „Co nabízíme?... Domov se zvláštním režimem, s rodinnou atmosférou ke krátkodobým i trvalým pobytům.“ Leták dále obsahuje odkaz na webové stránky www.sanco-pb.com, telefonní spojení, e-mailovou adresu. Neobsahuje informace o věkové struktuře okruhu osob, kterým je služba poskytována. Pracovník č. 3 k němu uvedl.: „Obsahuje neaktuální</p>	

informace. Musíme udělat nový.“

Čtyři předložená vydání firemního zpravodaje „Sanco–PB s.r.o.“ obsahují informace o uskutečněných a plánovaných aktivitách, připomenutí výročí klientů a zaměstnanců, příspěvky pracovníků, inzerci, různá avíza.

Webová stránka www.sanco-pb.com byla v době místního šetření neaktivní. Pracovníci č. 2 a 3 shodně uvedli: *„Webová stránka se obnovuje, v provozu není od ledna 2015. Příčinou jsou neshody s předchozím správcem domény. V současné době jsme jejím výhradním vlastníkem.“*

Obsah webové stránky byl poskytovatelem zálohován v říjnu 2014. Je strukturován, obsahuje kontakty, včetně kontaktních osob, informace o denním stacionáři, Home Care, DZR oddělení - Vážka Poliklinika, oddělení - Vážka Domeček, informace o osobní asistenci. V době místního šetření nebyl zveřejněn.

Za další zdroje informací o službě lze považovat např. „Kalendář 2015“ s vyobrazeními fotografií ze zařízení, obsahující kontakty na oddělení Poliklinika a Domeček, bez upřesnění, jaké sociální služby jsou poskytovatelem zajišťovány, či plakát „ANDa“, který ke kontrolované službě mimo jiné uvádí: *„Poliklinika RAVAK Čechovská 57 v Příbrami Oddělení ošetrovatelské péče Vážka:*

- *týdenní pobyty (od pondělí do pátku, víkendy s rodinou)*
- *trvalý pobyt v zařízení rodinného typu (do 12 osob)*
- *hospic péče (doprovod až do konečné fáze onemocnění)“.*

Popsaný způsob prezentace není plně přizpůsoben vymezenému okruhu osob cílové skupiny (osobám s jiným zdravotním postižením a seniorům), zároveň z něj není jednoznačně patrné, že se jedná o službu domovy se zvláštním režimem.

Poskytovatel uceleně nezveřejňuje aktuální, přesné informace o druhu služby, místě, kde je poskytována, okruhu osob, kterým je služba určena a reálné kapacitě jednotlivých oddělení. Veřejně dostupné informace nejsou plně v souladu s „Rozhodnutím o registraci KÚ SK“. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl *„Maximální kapacita oddělení Domeček je 15 klientů a oddělení Poliklinika rovněž 15 klientů“*, což je v rozporu s „Kolaudačním rozhodnutím“ a se závěry

místního šetření - „Záznam o zjištění“. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritérium 1a).

1a)

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, obsahuje obecné údaje o sociální službě, které jsou především deklarací a vizí poskytovatele.

Poslání sociální služby je v něm definováno:

„Posláním Domova se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o. je poskytnout uživatelům, převážně seniorům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a to především z důvodu progresu svého onemocnění (Alzheimerova choroba a jiné typy demence), komplexu služeb (ubytování, stravování, zdravotně – ošetrovatelskou péčí, sociální péčí, aktivizační programy, aj.) a zmírnit tak následky spojené se ztrátou soběstačnosti. Poskytujeme vlídné prostředí domácího typu a režim zařízení je uzpůsoben potřebám uživatelů s poruchami paměti a orientace. Péče je poskytována na dvou odděleních s certifikací Vážka (uděluje ČALS pro pracoviště se specializovanou péčí o osoby s demencí) s celkovou kapacitou 30 lůžek.“ V dokumentu „Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)“ je toto poslání doplněno: *„Vzhledem ke snížené schopnosti sebeobsluhy a pohybu zprostředkováváme pro uživatele další nadstandardní (fakultativní) služby jako např. osobní asistence, rehabilitace, nákup, kadeřnice aj.“*

Poskytovatel v době místního šetření nezveřejňoval toto znění svého poslání v žádném z dostupných zdrojů.

Cíl, formulovaný v dokumentech „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ a „Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)“ ve znění: *„Cílem je zachovat v co největší možné míře soběstačnost, základní společenské návyky a dovednosti uživatelů.“*, je stanoven obecně. Není definován tak, aby jej bylo možno kvalitativně a kvantitativně hodnotit. V dokumentu „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ je doplněn o „vize poskytovatele“: *„Usilujeme o vytvoření komplexu služeb pro osoby s demencí tak, aby mohly co nejdéle pobývat v rodinném prostředí (služby*

denního stacionáře)... Dále chceme podporovat rodiny pečující o své příbuzné prostřednictvím odborného poradenství..." Žádné další konkrétní cíle poskytovatel při místním šetření nepředložil.

K hodnocení plnění stanoveného cíle formálně doposud ze strany poskytovatele nedošlo. Pro vyhodnocení nejsou stanovena kritéria. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl: „Jako hodnotící nástroje používáme rozhovory s pracovníky, rodinou, koordinátory. Písemné výstupy nemáme. Výstupem jsou výsledky mé práce. Naším cílem je práce s výstupy, připravujeme změny.“

Poskytovatel v době místního šetření nezveřejňoval takto definovaný cíl v žádném z dostupných zdrojů.

Pracovníci č. 4, 6, 13, 14 a 15 v rozhovorech shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny, pro kterou je zařízení určeno – 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.

Pracovníci č. 4, 7 a 15 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: „Individuální přístup ke klientům – Podporu uživatelů s přihlédnutím ke specifickým potřebám cílové skupiny osob s demencí – Respekt k přání klienta.“

Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentech „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, „ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM“ a „Domov se zvláštním režimem - Vnitřní pravidla (Domácí řád)“ jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V praxi je poskytovatel plně neuplatňuje. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritéria 1b), 2a), 2b), 3b), 4c), 5b), 7b).

Zásady poskytování kontrolované sociální služby nejsou aktuálně poskytovatelem nikde zveřejněny.

Okruh osob, kterým je služba určena, není v dostupných zdrojích definován v souladu s „Rozhodnutím o registraci KÚ SK“, ve kterém je cílová skupina vymezena: „osoby s jiným zdravotním postižením, senioři“. Dle sdělení pracovníků č. 3 a 13: „Hlavní diagnózou musí být Alzheimerova demence + příp. jiné postižení, vždy je nutné potvrzení

od psychiatra se stanovenou diagnózou Alzheimerova demence.“

Dokument „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ k okruhu osob, kterým je služba určena, uvádí: „Cílovou skupinu tvoří osoby od 50let věku se sníženou soběstačností, které potřebují dohled nebo péči druhé osoby a to především z důvodu Alzheimerovy choroby či jiného typu demence. Ve výjimečných případech mohou být přijaty i osoby mladší, které splňují výše uvedená kritéria.“

Poskytovatel neměl v době místního šetření zveřejněno posláni.

Poskytovatelem nejsou jednotně písemně definovány a zveřejněny cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Během místního šetření nebylo inspekčnímu týmu předloženo znění tzv. veřejného závazku.

Posláni, cíl a zásady poskytované sociální služby tak, jak jsou jednotlivě obsaženy v předložených dokumentech, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

Během místního šetření bylo inspekčním týmem v rámci prohlídky obou zařízení zjištěno, že služba není poskytována plně v souladu s *„Rozhodnutím o registraci KÚ SK“*, a to v oblasti kapacity – která je stanovena v celkovém součtu 30 lůžek, nikoliv konkrétním počtem lůžek pro jednotlivá oddělení. V rozporu s *„Kolaudačním rozhodnutím“* je v prostorách oddělení Domeček poskytována sociální služba celkem 14-ti uživatelům a pro přijetí patnáctého je připraven samostatný pokoj, přičemž *„Kolaudační rozhodnutí“* stanovuje, že: *„Do požárního řádu objektu bude zakotvena podmínka na maximální počet osob neschopných samostatného pohybu nebo s omezenou schopností pohybu v počtu 12 klientů.“* V rozporu s citovaným rozhodnutím je rovněž skutečnost, že v patře téže budovy je pokoj, obývaný čtyřmi uživatelkami. *„Kolaudační rozhodnutí“* stanovuje, že: *„Přízemí bude sloužit pro potřeby klientů, v podkroví se nachází prostory pro personál.“* Jedna z uživatelék, obývajících pokoj v patře, se pohybuje s pomocí dvou francouzských holí. Pracovníci č. 3 a 13 k tomuto zjištění uvedli: *„V patře*

jsou klienti, kteří vyjdou schody.“

Na oddělení Poliklinika je uživatelům k dispozici celkem 14 lůžek, z toho bylo při místním šetření obsazeno 12 lůžek. Předložený aktuální seznam uživatelů obsahoval 14 jmen. Pracovníkem č. 14 bylo v rozhovoru upřesněno, že dva uživatelé ze seznamu využívají pouze službu denní stacionáře.

Prostory oddělení Domeček a oddělení Poliklinika, určené pro službu domovy se zvláštním režimem, využívají souběžně uživatelé služby denní stacionáře, a to včetně péče zde přítomných pracovníků služby domovy se zvláštním režimem.

15a)

Poskytovatelem předložený dokument „*Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“, nestanovuje konkrétní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál obecného charakteru přímo nespécifikuje jednotlivé hodnotící aktivity poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění, či termíny plnění případných jednotlivých hodnotících aktivit, označení osob, odpovědných za jejich realizaci. Nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby. Neobsahuje specifikaci využití výsledků „*Hodnotící zprávy – Audit České Alzheimerovské společnosti*“, ani „*Certifikátu Vážka*“, jehož je poskytovatel držitelem.

Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu „*Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB*“ patrné.

Pracovníci č. 2 a 3 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány, ale v praxi nevyužívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby („*Dotazník spokojenosti pro rodinné příslušníky*“ – VZOR, „*Dotazník spokojenosti uživatele s poskytováním sociálních služeb ve společnosti Sanco-PB s.r.o*“ – Nový VZOR). Na přání a spokojenost uživatelů se pracovníci dotazují průběžně, což v rozhovoru uvedli např. pracovníci č. 6, 7, 13, 14 a 15. Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách nejsou vedeny. Neformální výstupy z těchto zjištění nejsou součástí veřejně dostupných zdrojů, ani zápisů z porad.

	<p>Předložené zápisy z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele „Zápisy z porad vedení“, „Zápisy z provozních porad Sanco – PB s.r.o., na středisku Domeček“ a „INSPEČNÍ ZÁZNAMY“ neobsahují (až na „Zápis z porady vedení“ ze dne 29. 5. 2014) závěry směřující ke zvyšování kvality sociální služby. Převažuje v nich řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd.</p> <p>Dokumentace respondentů a uživatelů záznam o tom, že byli ze strany pracovníků dotazováni na spokojenost, neobsahuje.</p> <p>V dokumentu „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ není poskytovatelem specifikován konkrétní způsob a interval přehodnocování kvality práce zaměstnanců ze strany nadřízeného.</p> <p>Protože poskytovatel nemá specificky vymezeny cíle služby domovy se zvláštním režimem 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.</p> <p>Poskytovatelem nebyly předloženy důkazy o systematické kontrole a hodnocení sociální služby domovy se zvláštním režimem.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 2, 3, 4, 6, 7, 13, 14, 15. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10. Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 16.</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“, platnost od 1. 4. 2013 „ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM“, ze dne 7. 2. 2008 „Dům se zvláštním režimem - Vnitřní pravidla (Domácí řád) – Sanco – PB s.r.o., Břežnická 229, 261 01 Příbram“, ze dne 25. 4. 2014 Rozhodnutí Městského úřadu v Příbrami „Kolaudační rozhodnutí“, ze dne 10. 11. 2009 „INSPEKČNÍ ZÁZNAMY“ – 4 LISTY, ze dne 2. 2. 2014, 15. 2. 2014, 22. 11. 2014, 28. 2. 2015 „Záznam o zjištění“, ze dne 12. 3. 2015 „Standard č. 15 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH</p>	

	<p>SLUŽEB“, platnost 1. 4. 2013 Firemní zpravodaj „Sanco–PB s.r.o.“ (č. 1 srpen 2014; č. 2, září 2014; č. 3, říjen 2014; č. 4, 2014 – listopad) „Dotazník spokojenosti pro rodinné příslušníky“ – VZOR „Dotazník spokojenosti uživatele s poskytováním sociálních služeb ve společnosti Sanco-PB s.r.o.“ – Nový VZOR „Hodnotící zpráva – Audit České alzheimerovské společnosti“, zpracována dne 20. 1. 2014 „Certifikát Vážka“, datum udělení certifikátu: 20. 1. 2014 „Zápisy z porad vedení“ za období duben – prosinec 2014 „Zápisy z provozní porady Sanco–PB s.r.o., na středisku Domeček“, ze dne 2. 9. 2014, 20. 10. 2014, 19. 1. 2015 „Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, ze dne 19. 3. 2013 „Přehled poskytovatelů sociálních služeb“ – součást webové stránky www.pribram.eu „SANCO Zdravotní péče a sociální služby“ – informační leták „Kalendář 2015“ – motiv SANCO Plakát „ANDa“ Záloha webových stránek www.sanco-pb.com (stav k říjnu 2014)</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: Poskytovatel ve svých propagačních materiálech a zveřejňovaných zdrojích nezajišťuje dostatečně dostupnost informací o druhu, místě a okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, o skutečné kapacitě poskytované služby a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.	Splněné: Nesplněné: § 88 písm. a)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a). Poskytovatelem nejsou jednotně písemně definovány a zveřejněny cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Poskytovatel neměl v době místního šetření zveřejněno poslán.	Bodové hodnocení kritérií: 1a) 1 bod 15a) 1 bod

	<p>Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech.</p> <p>Na základě zjištěného nedostatku v kritériu 1a) nedochází ze strany poskytovatele k systematickému vyhodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě a okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, o skutečné kapacitě poskytované služby a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>
	<p>Doplnit, upřesnit a sjednotit zveřejňované informace, týkající se poslání, zásad a cílů poskytované sociální služby a okruhu osob, kterým je určena.</p>	<p>30. 6. 2015</p>
	<p>Podle definovaného poslání, cílů a zásad v praxi postupovat.</p>	<p>30. 6. 2015</p>
	<p>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.</p>	<p>30. 6. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. b) ZSS - Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS - 	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. b)</p> <p>Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že se zájemcem jedná zejména ředitelka služby, aby měly koordinátorky více prostoru pro práci s klienty. Dále uvedl: <i>„Informace o službě dávám opatrovníkům nebo rodinným příslušníkům. Chci, aby i senior navštívil zařízení, ale tomu se rodiny zdráhají, záleží na tom, v jakém je stavu... Jedna skupina – zájemce vnímá, jaký je jeho stav, ti přijdou. Druhá skupina – zájemce je v domácím opatrování, ale rodina nezvládá péči, zájemce je apatický, když jsou sami doma, tak tady rozkvetou. K jednání zájemce nikdy nepřijde sám. Za sebe trvám na tom, aby před nástupem uživatel viděl zařízení. Rodina se tomu brání. Nástup je podmíněn souhlasem uživatele... po nástupu poznáme, jak byl rodinou informován“.</i> Pracovník č. 3 dále uvedl, že poskytovatel neprovádí sociální šetření a že nevede záznamy z jednání se zájemcem. <i>„Sociální šetření neprovádíme. Záznamy z jednání nevedeme z časových důvodů, je to interní věc, udělám si poznámku.“</i> Z rozhovorů s respondenty a jejich rodinnými příslušníky vyplynulo, že 3 z respondentů přišli do služby z jiného zařízení (nemocnice) a 2 byli do služby přivezeni z domácího prostředí - jednání se zájemcem proběhlo bez jejich přítomnosti pouze s rodinnými příslušníky (nikoliv s opatrovníky).</p> <p>Z uvedeného je zřejmé, že poskytovatel neinformuje zájemce 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. Poskytovatel převážně jedná s rodinnými příslušníky.</p> <p>3a)</p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>„Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“.</i> Dokument obsahuje vymezení odpovědnosti: <i>„Ředitelka organizace – Jedná se zájemcem o službu, podepisuje smlouvu o poskytování služby, Pracovníci managementu – Poskytují potřebné informace“.</i></p>	

zájemcům o službu, Koordinátorka oddělení – Určí klíčového pracovníka uživateli služby“. Pravidla dále uvádí, kde může veřejnost získat informace o poskytované službě (internet, letáky), kdo z pracovníků může podávat základní informace o službě včetně stanovení jejich rozsahu, popis osobní schůzky (co je obsahem, s čím je zájemce seznámen, jaké základní informace jsou získávány o potencionálním uživateli). Dokument obsahuje pravidla a postupy pro práci s žádostmi o poskytování služby, pro odmítnutí zájemce, podmínky pro poskytování služby a pro ukončení služby. S ohledem na cílovou skupinu poskytovatele je kladen důraz na srozumitelnost předaných informací a také na jednání s „*rodinnými pečujícími*“ či zákonnými zástupci zájemce. Předložená pravidla nezohledňují mapování nepříznivé sociální situace v souladu se základními zásadami dle § 2 ZZS a s tím související sociální šetření kompetentního pracovníka. Pracovník č. 13 popsal rozdělení odpovědností při jednání se zájemcem v souladu s vnitřními pravidly. Pracovník č. 3 popsal, jak probíhá jednání se zájemci, v jakém časovém rozsahu a jaké informace zájemcům o službu předává s důrazem na spolupráci s pečujícími osobami. V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly. Pravidla poskytovatele „*Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU*“ uvádějí: „*Pokud se ze závažných důvodů (např. pobyt ve zdrav. zařízení) nemůže schůzky zúčastnit samotný zájemce, je možné jednat s jím pověřenou osobou (osoba blízká, rodinný pečovatel nebo opatrovník) a to vždy ve prospěch zájemce.*“ Na základě jakého pověření může poskytovatel jednat s osobou blízkou apod., není v pravidlech blíže specifikováno. Pravidla rovněž neuvádějí, jak má poskytovatel postupovat s ohledem na svou cílovou skupinu v případě, že zájemce nebude schopen porozumět obsahu jeho sdělení. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl: „*Informace o službě dávám opatrovníkům nebo rodinným příslušníkům. Chci, aby senior navštívil zařízení, ale tomu se rodiny zdráhají, záleží na tom v jakém je stavu.... Často pracovníci v adaptační fázi zjišťují, jaké informace klientům sdělila rodina... U těch, co jsou z větší dálky, je jednání s rodinou. Rodina vyplňuje dotazník, bližší údaje o zájemci.*“ Dále pracovník č. 3 uvedl, že poskytovatel neprovádí sociální šetření v rodině popř. v místě aktuálního

pobytu zájemce, a že nevede záznamy o jednání se zájemcem: „Sociální šetření neprovádíme. Záznamy z jednání nevedeme z časových důvodů, je to interní věc, udělám si poznámku.“ Rozhovory s rodinnými příslušníky č. 1 až 5 potvrdily, že jednání proběhlo bez účasti současných uživatelů služby, neproběhlo ani sociální šetření pro zmapování nepříznivé sociální situace zájemce o sociální službu. Povinnost vést záznamy z jednání se zájemcem má poskytovatel stanovenou v dokumentu „Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“: „Zájemci jsou dále evidováni v programu Cygnus (od března 2011), kde je stručně popsán průběh osobní schůzky, popř. nové informace ze strany žadatele“.

3b)

Poskytovatel v průběhu místního šetření neprokázal, že se všemi zájemci o sociální službu projednává jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že někdy jedná pouze s rodinnými příslušníky bez účasti samotného zájemce o sociální službu, a že neprovádí žádné sociální šetření. Poskytovatel neověřuje nepříznivou sociální situaci zájemců o sociální službu tak, jak to požadují základní zásady pro poskytování sociálních služeb. Tyto skutečnosti byly potvrzeny v rozhovorech s rodinnými příslušníky respondentů. Poskytovatel nepředložil záznamy z jednání se zájemcem, ani jiným způsobem nedoložil, že by ve všech případech jednání se zájemcem o sociální službu postupoval v souladu se zněním kontrolovaného kritéria.

4b)

Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že při podepisování smlouvy je vždy zájemce přítomen. Popsal, jak postupuje, aby osoba při uzavírání smlouvy rozuměla jejímu obsahu a účelu: „nejasné oblasti jsou slovně opakovány a zdůrazňovány“. Rodinní příslušníci č. 2 a 3 v rozhovorech potvrdili, že jim byly předány veškeré potřebné informace, a že všemu rozuměli. Na základě rozhovorů s respondenty nebylo možné postup poskytovatele potvrdit.

Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s pracovníkem č. 3 Rozhovory s respondenty č. 1, 4, 6, 7 a 8 Rozhovory s rodinnými příslušníky č. 1, 2, 3, 4 a 5 Studium osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“, ze dne 1. 4. 2013 „Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, ze dne 19. 3. 2013</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:</p> <p>Poskytovatel ne vždy informuje zájemce 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, v některých případech jedná pouze s rodinnými příslušníky zájemce o sociální službu.</p>	<p>Splněné:</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. b)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: 4b)</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 3b).</p> <p>3a) Poskytovatel nevede záznamy z jednání se zájemcem o sociální službu. „Standard č. 3 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU“ obsahuje ustanovení, že není nutné vždy jednat se zájemcem. Zároveň neobsahuje bližší specifikaci obsahu pojmu „jím pověřená osoba“.</p> <p>3b) Poskytovatel neprojednává se všemi zájemci o sociální službu jejich požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jejich možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby, v některých případech poskytovatel jedná pouze s rodinnými příslušníky zájemce o sociální službu.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 3a) 1 bod 3b) 0 bodů 4b) 3 body</p>

<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>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 způsobem pro něj srozumitelným. Jednat vždy se zájemcem.</p> <p>S odkazem na zjištěný nedostatek doplnit písemně zpracovaná pravidla, podle kterých je zájemce o službu informován o podmínkách poskytování sociální služby.</p> <p>Postupovat v souladu s doplněnými písemně zpracovanými vnitřními pravidly</p>	<p>Lhůta pro splnění 27. 4. 2015</p> <p>3. 6. 2015</p> <p>3. 6. 2015</p>
---	---	--

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. c) ZSS - Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 13a), 13b) SQSS 	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p>1b)</p> <p>Pracovníci poskytovatele č. 4, 5, 6, 7, 13 a 15 v rozhovoru s inspekčním týmem popsali několik konkrétních příkladů situací vytváření podmínek při poskytování sociální služby, kdy uživatelé sociální služby mohou uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace, např. možnost uživatele sociální služby domluvit se na době a frekvenci koupání, rozhodnutí o způsobu trávení času v zařízení, možnost požádat o doprovod mimo zařízení, možnost návštěv v dohodnutou denní dobu po tzv. „adaptační době“, apod.</p> <p>Pozorováním a rozhovorem s pracovníkem č. 13 bylo potvrzeno, že uživatelé sociální služby mají možnost si pokoj částečně (s ohledem na prostory a ostatní spolubydlíci) doplnit vlastními doplňky – zejména fotografiemi.</p> <p>Kontrolou na místě předloženého přehledu plateb a individuálních plánů uživatelů, poskytovatel neprokázal, jak je respektována vlastní vůle uživatelů při rozhodování zda a jaké fakultativní (volitelné) služby si uživatel vybral, jaké vyčerpal a jaké je tedy povinen poskytovateli uhradit. Fakultativní služby jsou poskytovatelem nastaveny jednak plošně, zároveň jsou jako fakultativní individuálně účtovány např. nákupy, zajištění léků (tzv. jednorázové fakultativní služby). Podrobněji viz popis Kontrolního zjištění č. 9.</p> <p>Prohlídkou zařízení bylo ověřeno, že všichni uživatelé nemají k dispozici signalizaci pro přivolání zaměstnanců. Toto zjištění bylo potvrzeno pracovníky č. 4, 9, 13, 14 a v rozhovoru jej potvrdil také respondent č. 6: <i>„Signalizace není, bylo by lepší, kdyby byla. Když je potřeba, boucháme na zed’.“</i></p> <p>Absence možnosti přivolání zaměstnanců u imobilních nebo pouze částečně mobilních uživatelů omezuje možnost uplatňování vlastní vůle – tj. zajištění rychlé dostupnosti zaměstnanců, kteří pomohou potřebu uživatele vyřešit a tím přispět k řešení aktuální nepříznivé situace.</p>	

1d)

Pracovníci poskytovatele č. 3, 4 a 13 uvedli, že se cíleně a vědomě nezabývali vytvářením pravidel pro ochranu uživatelů sociální služby před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku jejího poskytování. V diskuzi s inspekčním týmem uvedli, že uživatelům vykájí, na veřejnosti o uživatelích mluví vždy s úctou a nesnižují jejich schopnosti.

Pracovníci poskytovatele č. 4, 6, 7, 13, 14 a 15 uvedli některá konkrétní pravidla chování zaměstnanců, která jsou při poskytování služby vyžadována. Např. dodržování pravidel slušného chování, klepání před vstupem do pokoje, vykání uživatelům sociální služby.

Pozorováním a rozhovory s pracovníky poskytovatele č. 4, 6, 7, 13, 14 a 15 bylo ověřeno, že používají oslovení osob „uživatel“ či „klient“ a uživatelům sociální služby vykájí a oslovují je pan/paní a příjmení.

V době místního šetření byli uživatelé sociální služby upraveni a zaměstnanci se k nim chovali s úctou.

Uživatelé byli oblečeni do civilního oděvu, označeného na skrytém místě.

V průběhu místního šetření nebyly zjištěny situace, kdy by poskytovatel přispíval k negativnímu hodnocení uživatelů sociální služby.

Pracovníci byli oblečeni do stejných pracovních oděvů, bílé kalhoty a barevná trička s decentním logem. Na tričku měli pracovníci jmenovky – jméno, příjmení a označení pracovní pozice.

2a)

Poskytovatelem předložený dokument „*Standard č. 2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ*“, ve kterém vymezuje upravovanou oblast, má deklaratorní, obecný charakter, odvolává se na další vnitřní pravidla a metodiky. Některé z těchto citovaných písemností nebyly poskytovatelem v rámci místního šetření inspekčnímu týmu předloženy (např. „*Pravidla pro přijímání darů*“, metodika „*Přestěhování uživatele*“, „*Desatero komunikace se seniory*“). Předložené dokumenty netvoří ucelený, provázaný systém.

„*Standard č. 2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ*“ je rozdělen na části: 1. *Vymezení základních práv a svobod, postup při jejich naplňování*; 2. *Střety zájmů*; 3. *Pravidla pro předcházení porušování práv uživatelů*

a postup řešení.“

V části č. 1 jsou specifikována práva, která poskytovatel považuje za relevantní vzhledem k poskytovanému druhu sociální služby, např. oblast práva na soukromí a zachování lidské důstojnosti, oblast osobní svobody, práva na vlastní rozhodnutí, oblast práva na svobodu pohybu a možnost volby, oblast práva na ochranu osobních údajů, apod.

Část č. 2 je věnována oblasti střetu zájmů. Podrobněji viz popis kritéria 2b).

Část č. 3 „*Pravidla pro předcházení porušování práv uživatelů a postup řešení*“ odkazuje převážně na obsah dalších dokumentů poskytovatele. Neobsahuje deklarovaná konkrétní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv a svobod uživatelů.

V citovaném dokumentu poskytovatel odkazuje např. na „*Etický kodex*“, a „*Domácí řád*“. Některé situace, popsané ve vnitřních pravidlech „*Domácí řád*“ svým obsahem zakládají porušení práv uživatelů sociálních služeb: „...*V adaptační době (6 týdnů) se personál ve zvýšené míře věnuje novému uživateli, je mu přidělen klíčový pracovník a je uživateli představen. V této době nejsou povoleny návštěvy, ani propustky. Ve výjimečných případech může být omezení návštěv zkráceno na dobu kratší, pokud je průběh adaptace bezproblémový...*“

„...*Návštěvy mohou uživatelé přijímat od 8-18h (nebo dle domluvy) a to v prostoru vyhrazeném pro návštěvy či mimo oddělení.*

Návštěvy jsou povinny respektovat řád domova a nenarušovat soukromí a práva ostatních uživatelů a program dne. Je třeba mít na paměti snahu o zachování rodinné pohody, co nejméně narušované vnějšími vlivy.

Návštěva zvířat je povolena jen při zachování všech hygienických a bezpečnostních opatření (náhubek, vodítko).

Poliklinika: Pokud to zdravotní stav klienta dovolí, zdržují se návštěvy na oddělení polikliniky co nejméně. Na pokoji pouze se souhlasem spolubydlících – pokud jsou tito na pokoji, nebo v návštěvním koutku prostoru chodby. Prodlévání ve společenské místnosti klientů není návštěvám povoleno z důvodu narušování práv a soukromí uživatelů.

Další možnosti nerušeného úzkého kontaktu se svým blízkým je v parčíku za poliklinikou, restauraci

v přízemí, nebo prostoru občerstvení v 1. patře, či dle vlastního plánu.

Domeček: I tady doporučujeme návštěvy mimo oddělení, dopřát svým blízkým pocit svobody a prostoru. Pokud se rozhodnou zůstat v domově, jsou návštěvy směřovány na pokoje uživatelů, nebo na lavičky v zahradě. V jiných prostorách jsou výjimečně akceptovány po dohodě s personálem a souhlasem uživatelů.“

Další příklady situací a oblastí, které mohou zakládat porušení práv uživatelů služby a které byly zjištěny v průběhu místního šetření, jsou uvedeny v popisu zjištěného stavu věci k § 88 písm. c).

2b)

Poskytovatel předložil v dokumentu „Standard č. 2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ“ zásady pro oblast střetů zájmů, ve kterých definoval některé situace, které jsou oblastmi, kdy může dle něj dojít ke střetu zájmů při poskytování sociální služby (Ubytování; Strava; Hospodaření s penězi; Poskytované služby; Zvýhodnění uživatele; Neshody uživatele s personálem nebo mezi uživateli; Problémy s vyjádřením přání).

Některá, v dokumentu definovaná řešení situací, nejsou v praxi realizována:

Např. uložení cenností je ošetřeno plošně – pracovník č. 13 v rozhovoru uvedl: „Uživatelé u sebe nemají hotovost, ani svéprávní, neznají hodnotu peněz. Když je bude mít u sebe jeden, budou je chtít všichni.“

Ve službě není vždy ještě jiný zaměstnanec, který se může uživateli věnovat.

Pro vymezenou situaci: „Uživatel je i po adaptační době neklidný, vyjadřuje svým chováním nesouhlas s poskytováním služby (služba mu nevyhovuje)“ není poskytovatelem stanoven postup jejího řešení.

V průběhu inspekčního šetření byly zjištěny další situace střetu zájmů hraničící s porušením práv, které nejsou poskytovatelem v pravidlech ošetřeny:

Např. nahrazování nedostatečné personální kapacity při poskytování základních činností zajištěním zpoplatněné služby.

Pracovník, prošetřovaný OČTR v souvislosti s podezřením ze spáchání trestného činu, kterého se měl dopustit při výkonu povolání na konkrétním uživateli, zůstal po celou dobu na nezměněné pracovní

pozici, na stejném oddělení, kde mělo ke spáchání prošetřovaného jednání dojít.

Pracovníci poskytovatele č. 1, 4 a 5 v diskuzi s inspekčním týmem nevedli žádný příklad možné situace střetu zájmů uživatele služby s poskytovatelem. Rozhovory s nimi nepotvrdily, že pracovníci poskytovatele jsou seznámeni se stanovenými pravidly.

Předložená pravidla pro předcházení možnému střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživateli nevycházejí plně z praxe služby a neodrážejí konkrétní situace, ke kterým v rámci poskytování služby domovy se zvláštním režimem může docházet.

§ 88 písm. c)

V průběhu místního šetření byly v praxi a v předložených dokumentech poskytovatele zjištěny situace, ve kterých poskytovatel nevytváří takové podmínky, které umožní uživatelům služby naplňovat jejich práva a které zamezí střetům zájmů uživatelů s jeho zájmy:

- Pracovník, v jehož kompetenci je jednání se zájemcem o službu, v rozhovoru potvrdil, že poskytovatel před uzavřením smlouvy nejedná přímo se zájemcem, ale s rodinnými příslušníky. *„Po podpisu smlouvy uživatele rovnou přivezou. Nástup je podmíněn souhlasem uživatele. Po nástupu poznáme, jak byl rodinou informován.“* Uživateli je dána tzv. „adaptační doba“ ... *„je šestitýdenní, během ní se snažíme člověka získat.“*

Takový postup je v rozporu s platnými právními předpisy, neboť v případě, že osoba není schopna sama jednat a nebyla zastoupena zákonným zástupcem nebo opatrovníkem, je povinnost poskytovatele postupovat dle § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách, tj. uzavřít smlouvu s obecním úřadem obce s rozšířenou působností jako zástupcem zájemce o službu. Takový postup není ve vnitřních pravidlech kontrolované služby stanoven.

- Ve smlouvách respondentů a uživatelů sociální služby bylo zjištěno, že poskytovatel shromažďuje osobní údaje třetích osob, které nezbytně nepotřebuje k poskytování sociální služby. Součástí předložených smluv jsou např. tyto údaje

	<p>třetích osob: Jméno, příjmení, datum narození, vztah k uživateli, trvalé bydliště, telefonní kontakt, e-mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Občanské průkazy a kartičky pojištěnce ZP všech uživatelů sociální služby jsou uloženy u poskytovatele pod uzamčením (bylo potvrzeno pracovníky č. 13 a 14). Osobní spisy uživatelů neobsahují podepsaný souhlas s tímto způsobem uložení dokladů. Pracovníci č. 13 a 14 v diskuzi s inspekčním týmem uvedli, že takto uložené doklady mají všichni současní uživatelé služby. Pracovník č. 13 potvrdil, že je to běžná praxe poskytovatele: <i>„Doklady uživatelé u sebe nemají, jsou uloženy v trezůrku, také zdravotní průkazy – týká se i uživatelů s opatrovníkem.“</i> Tento postup poskytovatele, uplatňovaný u všech uživatelů sociální služby, nezohledňuje jejich individuální schopnosti a není v souladu se základními zásadami poskytování sociálních služeb, definovanými v § 2, odst. 2, ZSS – neprohlubování závislosti na sociální službě. - Rozhovory s pracovníky č. 6, 9 a 14, rozhovorem s respondentem č. 6 a pozorováním bylo zjištěno, že při provádění některých základních činností na pokoji uživatele (pomoc při osobní hygieně, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu) nejsou zaměstnanci poskytovatele používány zástěny (na oddělení Poliklinika je jedna zástěna, oddělení Domeček je bez zástěn), závěsy, případně jiné pomůcky, které by zaručily soukromí uživatelů. Pracovník č. 9 k této oblasti uvedl, že zástěny nejsou používány zejména z důvodu stísněných prostor. Pracovník č. 14 uvedl, že při hygieně se pracovníci snaží být s uživatelem na pokoji sami: <i>„Mobilní zástěnu používáme v případě potřeby. Spíše prosíme spoluživatele, aby odešli.“</i> - Na oddělení Domeček i na oddělení Poliklinika není vytvořen dostatečný prostor pro soukromí uživatelů a jejich návštěv. (Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritérium 2a), 13a) a 13b). - Oddělení Poliklinika i objekt oddělení Domeček jsou po celý den i v noci uzamčeny, přičemž klíče od oddělení Domeček má, dle sdělení pracovníků č. 7 a 11: <i>“...pouze službu konající personál, který při změně směn klíče odevzdává nastupující směně, dále majitelka a koordinátorka.“</i>
--	--

Svobodný pohyb uživatelů je tak omezen plošně. Ve vnitřních pravidlech poskytovatele není zohledněna individuální míra ztráty prostorové a časové orientace jednotlivých uživatelů.

- Uživateli, jehož svéprávnost de – iure není nijak upravena, není v běžné praxi poskytovatele umožněno rozhodnout o tom, zda a za jakých okolností opustí objekt, který v rámci využívání sociální služby obývá.
- Poskytovatelem je paušálně fakultativně účtována tzv. „*individuální péče o Uživatele ve výši 20 hodin*“, což je v rozporu se základními zásadami poskytování sociálních služeb (pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob) a zároveň také není v personálně - technických možnostech kontrolované služby poskytnout tuto péči ve stanoveném rozsahu měsíčně všem uživatelům.
- Dále bylo studiem osobní dokumentace zjištěno, že poskytovatel uchovává kopii rodného listu jednoho z respondentů. Pracovník č. 13 k tomu uvedl: „*Nemá to žádný zvláštní důvod proč je to zařazeno do dokumentace, asi ho dodala rodina.*“ Ve vnitřních pravidlech poskytovatele není stanoven postup pro ochranu uživatele před shromažďováním nadbytečných údajů o jeho osobě.
- Poskytovatel nemá zpracována pravidla pro užití postranic. Pracovníci č. 4 a 13 nepopsali případy použití postranic jednotně. Shodli se v tom, že je používají pro zvýšení bezpečnosti uživatele na lůžku. Z důvodu neexistujících vnitřních pravidel, upravujících jejich aplikaci tj., že nutnost použití postranice je skutečně v každém okamžiku nezbytná, postupují pracovníci intuitivně. Nelze tak vyloučit jejich použití jako nelegitimního prostředku omezujícího pohyb uživatele. V průběhu místního šetření takováto situace nebyla inspekčním týmem zaznamenána. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 10.

Vzhledem k výše popsaným situacím bylo zjištěno, že poskytovatel nevytváří dostatečně podmínky, které umožní osobám, kterým je poskytována sociální služba, naplňovat jejich práva, při zachování lidské důstojnosti a soukromí.

13a), 13b)

Sociální služba je poskytována ve dvou objektech:
Oddělení Domeček a oddělení Poliklinika.

1) Oddělení Domeček je situováno do přízemního rodinného domu s přístavbou, kdy dle „*Kolaudačního rozhodnutí*“ má přízemí sloužit potřebám klientů a v podkroví se nachází prostory pro personál.

Při místním šetření bylo zjištěno, že v přízemí, kam se vstupuje po dvou schodech, se nacházejí: U vchodových dveří čtyřlůžkový pokoj, obývaný čtyřmi uživateli. Dále jídelna/kuchyň, kterou se prochází do třílůžkového pokoje. Ten nebyl inspekčnímu týmu v první den místního šetření na jeho žádost zpřístupněn s tím, že „*se v něm nachází uživatelka v terminální fázi a nepřeje si být rušena.*“ (Sdělení pracovníka nebylo během místního šetření potvrzeno, když tu byl třetí den veden rozhovor s uživatelem.) Vstup do tohoto pokoje je možný pouze přes místnost, která slouží jako kuchyň a zároveň jídelna pro uživatele, tedy přípravná i výdejna jídla. Slouží rovněž jako prostor pro přímou péči – je tu pracovní stůl, knihovnička, nástěnka s důležitými informacemi. Dále je v místnosti lednice, na ní TV, rohová kuchyňská linka (konvice s čajem, mikrovlnná i běžná trouba, varná deska), v lince je vestavěná myčka. Uprostřed jídelny/kuchyně se nachází stůl a 5 židlí, u zdi menší pohovka, na okně magnetofon. Lednice měla po celou dobu místního šetření (tedy ve dnech 9. – 12. 3. 2015) pootevřené dveře a na zemi byla obložena hadry. Pracovník č. 12 v rozhovoru upřesnil, že „*...lednice je rozbitá zhruba měsíc, dva*“. Tuto skutečnost potvrdil v rozhovoru také pracovník č. 13.

Z chodby u jídelny/kuchyně lze do patra vystoupit pouze po příkrém dřevěném schodišti. Schodiště je opatřeno brankou se zástrčkou, která byla v době místního šetření otevřená. Sloupek, ke kterému je branka připevněna, je uvolněn. Uvolněn je rovněž 5. schod popsáného točitého schodiště.

V prvním poschodí se nachází kuchyňka s lednicí, varnou deskou a mikrovlnnou troubou.

Kuchyňka ústí ke koupelně s toaletou a k jednomu pokoji pro čtyři uživatele. Tento pokoj byl v době místního šetření otevřen, následně byly dveře zavřené, ale odemčené. Dveře všech ostatních pokojů byly rovněž odemčeny bez možnosti uzamčení.

Navazující místnost je vybavena velkým stolem, židlemi, televizí, sedacím koutkem. Část místnosti je vybavena administrativně - pracovní stůl s PC. Dále je

zde lavice na cvičení a rotoped, flipchartová tabule, rozkládací gauč, křesla. Tento prostor je, dle sdělení pracovníků č. 3 a 13, určen pro setkávání s rodinnými příslušníky a pro semináře pracovníků. Okna místností v patře jsou uzamčena.

Místnost za tímto denním centrem, označena jako „oddychová místnost“, slouží v praxi jako prostor pro uskladnění postelí a sušárna a žehlárna prádla. Místnost je průchozí. Z ní vedou dva schody do chodby, kde je šatna pro personál. V době místního šetření byly na místě nalezeny pootevřené, neuzamčené skříňky, volně uložené oblečení, obuv, předměty.

Chodba ústí ke kanceláři ředitele a víceúčelové místnosti, dle pracovníka č. 3 „...využívána např. pro případy terminální péče, návštěvy dobrovolníků z Německa“ a k toaletě.

Do přízemí je možno sestoupit po příkrém schodišti popř. sjet schodišťovým sedačkovým výtahem. Tento není uživateli využíván, dle sdělení pracovníka č. 3: „Nechtěl jsem to používat, bojím se.“

V přízemí se nachází jeden jednolůžkový pokoj (prázdný, připravený pro příchod nového uživatele), dále WC a koupelna společná pro celkem dva pokoje. U vany není sprcha. Dále jeden třílůžkový pokoj (obývaný třemi uživateli). Vedle něj je východ ke „grilování“, bez kliky s klíčem v zámku, klika je pouze z venku. V této chodbě se nacházejí skříně uživatelů, v nich jsou jejich věci, tyto skříně jsou odemčené. Zároveň jsou zde skříně s „materiálem“, opatřeny zámkem. Na skříni i na zemi byly nalezeny inkontinenční pomůcky se jmény některých uživatelů.

Pod schodištěm, které je opatřeno sedačkovým výtahem, jsou další dva schody. Zde je v prostoru chodby uložena řada věcí (např. zvedák, sekačka, vozík, čalouněná židle, nákupní košík, papírová krabice, konferenční stůl apod.), z prostoru ústí dolů příkré schody, zakryté prkny. Po dvou schodech je možno se přemístit na zasklenou verandu, popřípadě k tomu využít plošinu. Dle pracovníka č. 3 tu „pracovníci někdy používají lavici jako závoru před dveřmi, aby si uživatelé řekli, že chtějí jít ven a pracovníci je mohli zkontrolovat, zda jsou dobře obuti a oblečení.“ Veranda ústí do společné terapeutické místnosti, dále do chodby a na zahradu. V ní jsou chodničky, terén se svažuje. V celém objektu platí zákaz kouření.

Z verandy lze chodbou vstoupit do kuchyně/jídelny, ke schodišti a společné toaletě a dále projít k východu.

U východu se nacházejí další skříně uživatelů a společná toaleta a sprcha (koupelna).

Prostory jsou tmavé, stísněné. Stěny nejsou opatřeny madly. Uživatelé při běžném pohybu překonávají bariéry – stupně, schodiště atp.

Objekt je po celý den i v noci uzamčen, klíče má, dle sdělení pracovníků č. 7 a 11: *“...pouze službu konající personál, který při změně směn klíče odevzdává nastupující směně, dále majitelka a koordinátorka.”* Tato skutečnost není ošetřena v rámci vnitřních pravidel kontrolované služby, a to z hlediska jejího bezpečného poskytování.

2) Oddělení Poliklinika se nachází ve třetím patře zdravotnického zařízení (poliklinika). Kancelář administrativy je oddělená od prostoru pro uživatele. Před dveřmi oddělení je čekárna ordinace ORL. Do části, určené pro uživatele služby domovy se zvláštním režimem, se vstupuje prosklenými dveřmi, které jsou zneprůhledněny samolepící tapetou s květinovým vzorem. Za nimi je závěs. V meziprostoru je nástěnka. Nástěnka je z větší části zakryta závěsem. U vchodových dveří je věšák. Na téže straně chodby je upevněno madlo. Na stěně je vyvěšena informační cedule s neaktuálními informacemi, např. odborné sociální poradenství, neaktualizovaná organizační struktura. Z chodby se vstupuje do pokojů uživatelů: Dvoulůžkového pokoje s umyvadlem, dále čtyřlůžkového pokoje s umyvadlem, skříní, dvěma nočními stolky a malou komodou. Další, třílůžkový pokoj, byl v době místního šetření obsazen pouze dvěma uživateli. Poslední pokoj, do kterého se vstupuje na pravé straně chodby, je dvoulůžkový, v době místního šetření byl obýván dvěma uživateli. Na konci chodby se lamelovými posuvnými dveřmi vstupuje do šatny personálu. Zde byly nalezeny pootevřené skříňky pro zaměstnance, bez zámku, skříně s věcmi uživatelů. Na zemi osobní věci personálu – otevřené kabelky, pomůcky uživatelů, inkontinenční pomůcky, různé krabice, oblečení, stočená pěnová matrace, plastové přepravky, množství papírových obalů na vejce, přímotopy na skříní i na zemi. Pracovník č. 4 v rozhovoru uvedl: *„Zimní věci uživatelů jsou na chodbě (kabáty a boty) a mohou mít věci v šatně personálu.“*

Na chodbě oddělení je sedací kout u okna: Stoleček, dvě dvousedáčky a tři křesla. Vedle něj se nachází vstup do třílůžkového pokoje, obsazeného dvěma uživateli. Pouze a výhradně z tohoto pokoje je možný

průchod do „Skladu“, který slouží jako prádelna, sušárna se šňůrami u stropu, sklad vozíků. Jsou zde umístěny léky v prosklené skříňce a v lince zabezpečené řetězem. Na volných plochách leží odložené věci – větráky, plyšový medvěd, plastové nástavce na WC, podložky, papírové krabice, oblečení, plastové koše, chodítka, přímotop atd. Následuje tzv. „společenská místnost“, která slouží zároveň jako jídelna a je zde umístěn kuchyňský kout, kde se vydává a připravuje strava. V době místního šetření zde byly uživatelům mimo jiné stříhány nehty. Vstoupit do jídelny se dá z chodby popř. z třílůžkového pokoje. Ze „společenské místnosti“ se vstupuje do společné koupelny se sprchovým koutem a WC. Další dveře slouží ke vstupu do samostatného WC. U východu z jídelny jsou umístěny sedačky. Na stěně je pověšen informační plakát, obsahující neaktuální a nepřesné informace k dalším službám („*týdenní pobyty, hospic péče, projekt Života doušek*“). Dveře na oddělení jsou po celý den i v noci uzamčeny. Pokoje uživatelů nejsou vybaveny signalizačním zařízením pro uživatele sociální služby, omezené ve schopnosti pohybu, pro přivolání zaměstnanců v případě akutní potřeby řešení vzniklé situace. Užíváním označení „*Ošetrovatelská péče SANCO*“ nad vstupem do služby není jednoznačně patrné, že se jedná o službu domovy se zvláštním režimem.

V průběhu inspekčního šetření bylo v pokojích uživatelů čisto. V prostorách sociální služby na obou odděleních (zejména v prostorách určených pracovníkům a na chodbách) se nacházely různé předměty, které nebyly uloženy (pomůcky uživatelů, inkontinenční pomůcky, papírové krabice, oblečení, obuv, stočená pěnová matrace, plastové přepravky, papírové obaly na vejce, přímotopy na skříni i na zemi, zvedák, sekačka apod.).

Do některých prostor služby je možno vcházet pouze pokojem uživatelů, případně do pokoje uživatelů je možný vstup pouze kuchyní/jídelnou.

Uživatelé a pracovníci oddělení Domeček k výstupu do patra využívají příkrého, točitého, dřevěného schodiště, které není dostatečně zabezpečeno proti pádu. Jeden z pracovníků potvrdil v rozhovoru pád kolegy z tohoto schodiště.

Během místního šetření bylo zjištěno, že celodenní stravování uživatelů je zajištěno částečně odebíráním obědů z místní nemocnice, ostatní je připravováno pracovníky – hospodyněmi v obou místech

poskytování služby. Jídelničky, na jejichž základě se připravuje jídlo, sestavuje koordinátorka společně s hospodyní. Žádný z pracovníků, kteří se podílejí na sestavování jídelniček, není vzdělán přímo v oboru výživy. Poskytovatel se systematicky nezabývá nutriční problematikou.

V předložených jídelničkách převažuje (mimo oběd) pečivo - zejména toustový chléb, prakticky denně – dále pak pomazánkové máslo a sladká jídla. Např. v týdnu od 16. 2. 2015 do 22. 2. 2015 byly na oddělení Domeček podávány pouze sladké svačiny, a to dopoledne i odpoledne. Nejsou podávány teplé večeře, zelenina jen minimálně. Takto zajištěné stravování nezaručuje dostatečnou pestrost a nutriční vyváženost podávané stravy, na kterou je, s ohledem na cílovou skupinu osob v zařízení, nutno klást důraz.

Na oddělení Domeček nebyla v době místního šetření zajištěna, tak jak by měla, dle předloženého dokumentu „*HACCP Domeček*“, např. možnost „...*uchování pokrmů podávaných za studena při teplotě do + 10°C*“, a dále přítomnost zaměstnanců v počtu „...*7+1 (2 hospodyně, 5 krmiček a 1 koordinátorka)*“.

V žádném vnitřním předpisu poskytovatele není ošetřena manipulace s termoporty, zejména jejich uložení a mytí gastronádob.

Prostor vlastní kuchyně/jídelny na obou odděleních není rozčleněn na jednotlivé pracovní úseky podle druhu potravin, surovin a činností.

Prostory oddělení Poliklinika jsou natolik stísněné, že místnost „*Skład*“, slouží zároveň jako prádelna, sušárna se šňůrami u stropu, sklad vozíků a nejrůznějších předmětů. Jsou zde umístěny rovněž léky.

Z poskytovatelem předloženého „*MĚSÍČNÍHO PLÁNU NA BŘEZEN 2015*“ a z rozhovorů s pracovníky č. 5, 6, 7 a 15 vyplynulo, že noční směny jsou na obou odděleních zajišťovány vždy jedním pracovníkem, denní víkendové směny zajišťují pracovníci dva, a to včetně zajišťování výdeje stravy a běžného chodu oddělení, což shodně považují za nedostatečné.

Poskytovatel na obou místech, kde je poskytována sociální služba domovy se zvláštním režimem, dostatečně nezajišťuje technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně

	určeným potřebám osob. Poskytovatel neposkytuje pobytovou sociální službu v důstojném prostředí, odpovídajícím okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory s pracovníky č. 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13 a 15 Rozhovor s respondentem č. 6 Rozhovory s rodinnými příslušníky č. 1 - 5 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 10 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 - 16 Dokumenty: „Standard č. 2 OCHRANA PRÁVA UŽIVATELŮ“, platnost od 1. 4. 2013 „ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM“, ze dne 7. 2. 2008 „Domov se zvláštním režimem - Vnitřní pravidla (Domácí řád) – Sanco – PB s.r.o., Březnická 229, 261 01 Příbram“, ze dne 25. 4. 2014 „Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence (Informační materiál České alzheimerovské společnosti č. 1)“, z roku 2009 „Charta práv pacientů ČR (Etický kodex)“, bez datace Rozhodnutí – „Kolaudační rozhodnutí“, ze dne 10. 11. 2009 „Smlouva nájmu nebytových prostor“ (RAVAK a.s. a Sanco-PB s.r.o.), ze dne 29. 3. 2013 „Smlouva o dodávce teplé stravy“ (Oblastní nemocnice Příbram, a.s. a Ošetřovatelská péče SANCO), ze dne 1. 11. 2011 „Záznam o zjištění“, ze dne 12. 3. 2015 „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“ „HACCP Domeček“, účinnost od 2. 12. 2013 „HACCP Poliklinika“, účinnost od 2. 12. 2013 „Jídelníček od 16. 2. 2015 do 22. 2. 2015“	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: Poskytovatel nevytváří při poskytování služby takové podmínky, které uživatelům sociální služby vždy umožní naplňovat jejich práva a zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.	Splněné: Nesplněné: § 88 písm. c)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: 1d). Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 2a), 2b), 13a), 13b).	Bodové hodnocení kritérií: 1b) 1 bod 1d) 3 body

	<p>1b) Poskytovatel neprokázal, že zajišťuje dostatečné podmínky (viz popis zjištěného stavu věci), aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p> <p>2a) Předložená písemná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by při poskytování kontrolované sociální služby domovy se zvláštním režimem mohlo dojít k porušení práv a svobod osob, nejsou zpracována dostatečně, a to včetně konkrétního postupu pro řešení těchto situací.</p> <p>2b) Předložená písemná pravidla pro předcházení možnému střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživateli nevycházejí plně z praxe služby a neodrážejí situace, ke kterým v rámci poskytování služby domovy se zvláštním režimem může docházet.</p> <p>13a) Poskytovatel na obou místech, kde je poskytována sociální služba domovy se zvláštním režimem, dostatečně nezajišťuje technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</p> <p>13b) Poskytovatel neposkytuje pobytovou sociální službu v důstojném prostředí, odpovídajícím okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.</p>	<p>2a) 1 bod 2b) 1 bod 13a) 1 bod 13b) 1 bod</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Cíleně vytvářet při poskytování služby takové podmínky, které by uživatelům sociální služby vždy umožňovaly naplňovat jejich práva a zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</p> <p>Vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, které umožní uživatelům sociální služby uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření: 27. 4. 2015 27. 4. 2015</p>

	Doplnit písemná vnitřní pravidla pro předcházení situacím možného porušení práv osob, které mohou při poskytování kontrolované sociální služby domovy se zvláštním režimem nastat tak, aby byla konkrétní a návodná, a to včetně postupů pro řešení těchto situací.	30. 6. 2015
	V praxi podle těchto pravidel postupovat.	30. 6. 2015
	Doplnit písemná vnitřní pravidla, ve kterých poskytovatel vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, a to včetně pravidel pro řešení těchto situací.	30. 6. 2015
	V praxi podle těchto pravidel postupovat.	30. 6. 2015
	Při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rámci obou oddělení dostatečně zajišťovat technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.	30. 9. 2015
	Poskytovat pobytovou sociální službu v důstojném prostředí, odpovídajícím okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	30. 9. 2015

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. d) ZSS - Kritérium 1c) SQSS 	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§88 písm. d)</p> <p>Poskytovatel předložil dokument „<i>Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)</i>“. Tato pravidla jsou určena uživatelům (ti podpisem „<i>Smlouvy o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB, s.r.o.</i>“ nebo „<i>Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem</i>“ potvrzují, že pravidla přečetli, a že jim plně porozuměli) a zaměstnancům. „<i>S těmito vnitřními pravidly (Domácím řádem) jsou seznámeni všichni zaměstnanci Sanco-PB s.r.o. a jsou povinni se jimi řídit a seznamovat s nimi uživatele.</i>“</p> <p>Obsahují posláni zařízení, definici cílové skupiny poskytovatele, práva a povinnosti uživatele a poskytovatele. Následuje výčet základních činností sociální služby domovy se zvláštním režimem dle zákona o sociálních službách. Jednotlivé základní činnosti jsou opatřeny komentářem poskytovatele, který v obecné rovině popisuje realizaci základních činností v rámci zařízení, stanovuje některé povinnosti pracovníků a uživatelů a stanovuje pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob.</p> <p>Z popisu základní činnosti „<i>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</i>“ není zřejmé, kdy se jedná o základní činnost sociální služby domovy se zvláštním režimem a kdy o zpoplatněnou fakultativní službu. Následuje výčet fakultativních služeb s odkazem na „<i>Ceník</i>“ a „<i>Smlouvu o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB, s.r.o.</i>“. Pravidla jsou strukturována, psána srozumitelnou formou. Dále je v pravidlech popsáno „<i>přijetí uživatele do zařízení, poskytování lékařské a ošetrovatelské péče, ochrana osobních údajů a vedení osobní dokumentace uživatelů, úhrada pobytu, vyplácení důchodu, doručování pošty, pobyt mimo zařízení a vycházky, problematika stížností, použití omezovacích prostředků a pravidla pro ukončení služeb</i>“. V popisu přijetí do zařízení je popsána adaptační doba uživatele, po kterou mu nejsou povoleny návštěvy ani propustky, což je v rozporu</p>	

s právem na osobní svobodu a s právem na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života (více viz Kontrolní zjištění č. 3).

Další pravidla pro zajištění poskytované sociální služby má poskytovatel stanovena ve zpracovaném souboru dokumentů standardů kvality. Jednotlivé standardy jsou uvedeny pořadovým číslem a názvem a jsou řazeny dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Obsahují rozdělovník: číslo směrnice, platnost od, platnost pro, kdo dokument vypracoval, schválil a odpovědnost za aktualizace a následuje popis samotného standardu. U těchto dokumentů byly v rámci vymezeného předmětu inspekce zjištěny dílčí nedostatky (viz Kontrolní zjištění č. 2, 3, 5 a 6).

Další pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob má poskytovatel stanovena v dokumentech „*ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM*“ a v informačním materiálu České Alzheimerovské společnosti „*Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence*“. V rámci oddělení má rovněž zveřejněnu „*Chartu práv pacientů (Etický kodex)*“ Ministerstva zdravotnictví ČR.

Poskytovatel ani po opakované žádosti inspekčního týmu v průběhu místního šetření nepředložil žádný provozní řád, který by obsahoval konkrétní specifikace chodu jednotlivých oddělení. Byl předložen dokument „*HACCP příručka systému kritických bodů*“, který byl zpracován pro každé oddělení poskytovatele zvlášť, za účelem naplnění hygienických norem v rámci přípravy a výdeje jídla.

Pracovníci č. 3, 14 a 15 v rozhovorech uvedli, že vnitřní pravidla poskytovatele, zejména standardy kvality, byla vypracována ve spolupráci se všemi pracovníky zařízení.

Standardy poskytovatele jsou v aktuálním znění umístěny v elektronické podobě ve sdílené složce, která je dostupná pracovníkům ve všech odděleních. Z rozhovorů s pracovníky vyplynulo, že ne všichni jsou o této skutečnosti informováni.

1c)

Poskytovatel v průběhu místního šetření předložil pracovní postupy pro osobní hygienu na lůžku, osobní hygienu během dne, osobní hygienu u umyvadla a ve sprše, pro podávání léků, výměnu jednorázových plen u klienta, dezinfekci ploch a předmětů

	<p>na oddělení a pro péči o umělý chrup.</p> <p>Tyto pracovní postupy jsou dostupné pouze pracovníkům na oddělení Poliklinika, a jejich kontrola a revize platnosti je datována do let 2006 a 2007. Z jejich označení je patrné, že byly zpracovány před účinností zákona o sociálních službách (např. „Standard č. 12: Péče o umělý chrup“).</p> <p>Poskytovatel dále předložil inspekčnímu týmu metodické pokyny „Komunikace s uživatelem s demencí“ a „Opatření omezující pohyb osob“. Tyto metodické pokyny mají obdobný rozdělovník, jako poskytovatelem zpracované standardy kvality a obsahují konkrétní a návodné postupy pro své oblasti. Metodický pokyn „Opatření omezující pohyb osob“ upravuje postup pracovníků při agresivním chování a neklidu uživatele a pro použití látkového pásu. Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují užití postranic, přestože jsou v rámci sociální služby používány. V oddělení Domeček má poskytovatel na nástěnce v zázemí pro pracovníky vyvěšena „Pravidla správného krmení“. K dalším základním činnostem sociální služby domovy se zvláštním režimem poskytovatel žádné pracovní postupy nedoložil.</p> <p>Pracovníci č. 11 a 15 v rozhovorech uvedli, že noví pracovníci jsou zaškolováni koordinátorkou oddělení. Pracovník č. 15 dále uvedl: „<i>Koordinátorka oddělení má u sebe základní metodiku nového uživatele</i>“. Studium osobní dokumentace uživatelů bylo ověřeno, že obsahuje dokument „<i>PLÁN PÉČE KLIENTA</i>“, který zpracovala koordinátorka oddělení a obsahuje postupy pro práci s uživatelem s ohledem na jeho individuální schopnosti.</p> <p>Pracovníci č. 4, 6 a 15 popsali inspekčnímu týmu, jak postupují při pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při pomoci při osobní hygieně (pomoc při oblékání, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC), a jakým způsobem s uživateli komunikují. Poskytovatel nepředložil pracovní postupy pro většinu ze základních činností sociální služby domovy se zvláštním režimem, nebylo proto možné ověřit, zda podle nich pracovníci v praxi postupují. Pracovník č. 1 předložil inspekčnímu týmu k nahlédnutí šanony obsahující podklady a publikace, podle kterých pracovníci aktivizují uživatele.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor s pracovníky č. 1, 3, 4, 6, 11 a 15. Studium osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10.	

	<p>Dokumenty:</p> <p>„Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)“, ze dne 25. 4. 2014</p> <p>„Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB, s.r.o.“ respondentů č. 1 - 9</p> <p>„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem“ respondenta č. 10</p> <p>„ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM“, ze dne 7. 2. 2008</p> <p>Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence“, z roku 2009</p> <p>„Charta práv pacientů (Etický kodex)“ Ministerstva zdravotnictví ČR</p> <p>„HACCP příručka systému kritických bodů“, ze dne 2. 12. 2013 (2 dokumenty pro každé oddělení)</p> <p>„Šanony pro aktivizaci uživatelů“, předloženo k nahlédnutí</p> <p>„PLÁN PÉČE KLIENTA“</p> <p>„Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, ze dne 19. 3. 2013</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: §88 písm. d) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardu kvality sociálních služeb: 1c)</p> <p>Poskytovatel nemá písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh sociální služby ve vztahu k základním činnostem, které poskytuje v rámci sociální služby domovy se zvláštním režimem.</p> <p>Předložené pracovní postupy nejsou dlouhodobě aktualizovány.</p> <p>Pracovní postupy zpracované poskytovatelem nejsou dostupné všem pracovníkům na obou odděleních.</p> <p>Vnitřní pravidla poskytovatele neobsahují postup pro užití postranic, přestože jsou v rámci sociální služby používány.</p>	Bodové hodnocení kritérií: 1c) 1 bod

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:
	Zpracovat písemně pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.	30. 6. 2015
	V praxi postupovat podle zpracovaných pracovních postupů.	30. 6. 2015
	Doplnit vnitřní pravidla o postupy pro použití postranic v souladu se ZSS.	25. 5. 2015

..

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností - § 88 písm. e) ZSS - Kritérium 7a), 7b) SQSS	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. e)</p> <p>Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby v dokumentu „Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“. Tato pravidla obsahují náležitosti stanovené vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a jsou psána ve srozumitelné formě pro všechny osoby. Více viz popis kritéria 7a).</p> <p>7a)</p> <p>Uvedená písemná pravidla obsahují účel stížností, definice stížností, podnětů a připomínek, rozdělení odpovědnosti mezi jednotlivé pracovníky, postup a formy pro podání stížnosti, postup pro přijímání a vyřizování stížností, kdo může stížnost podat, včetně možnosti zvolit si nezávislého zástupce pro podání stížnosti a seznam institucí sledujících dodržování lidských práv pro případ odvolání uživatele proti vyřízení stížnosti poskytovatelem.</p> <p>Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že dosud v rámci domova se zvláštním režimem řešili pouze drobné podněty, žádnou stížnost nemají evidovanou. Pracovníci č. 1, 4, 5 a 6 popsali, jak by postupovali v případě přijetí stížnosti, a to v souladu s vnitřními pravidly.</p> <p>V průběhu místního šetření pak bylo zjištěno, že poskytovatel ne vždy postupuje v souladu se svými vnitřními pravidly.</p> <p>Dokument „Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ uvádí: „- každou stížností, i anonymní, se Sanco-PB s.r.o. zabývá, stížnost je vyřízena do 30 dní, je evidována a archivována po dobu 1 roku.“.</p> <p>Pracovník č. 3 v rozhovoru popsal, jakým způsobem pracoval se stížností, která byla vyhodnocena jako anonymní stížnost. Poskytovatel o této stížnosti informoval ve svém „Zpravodaji Sanco-PB, s.r.o.“.</p>	

Žádná forma evidence stížností však nebyla inspekčnímu týmu na vyžádání předložena.

V průběhu místního šetření oslovil inspekční tým jeden z uživatelů: „Mám jednu vážně míněnou stížnost. Bylo by bezvadné, kdybychom tu mohli mít každý den výtisk jedněch novin pro všechny uživatele. Myslím si, že to je běžné mít jedny noviny na celé zařízení.“ Uživatelé po krátké diskuzi oslovili přítomné pracovníky v přímé péči, zda by mohli mít v zařízení jedny noviny. Pracovník odkázal uživatele, aby se obrátili se svým podnětem na koordinátorku služby, která již nebyla v zařízení přítomna. Jedním z pravidel dokumentu „Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ je: „Pracovník v přímé péči reaguje na všechny náměty, připomínky a stížnosti a předá je koordinátorce příp. řediteli zařízení.“ Pracovníci uživatele s jeho podnětem pouze odkázali na nepřítomnou koordinátorku služby. Podnět uživatele byl následující den inspekčním týmem předán koordinátorce služby.

Dále poskytovatel ve svých pravidlech „Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ uvádí: „Pro neustálé zkvalitňování služeb zařízení poskytuje uživatelům nebo jejich zástupcům možnost vyjádřit své požadavky nebo náměty prostřednictvím pravidelných dotazníků (2x ročně).“ Uvedená pravidla jsou datována ke dni 1. 4. 2013. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že dotazníky spokojenosti dosud nejsou používány.

7b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti v dokumentu „Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)“. „Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB, s.r.o.“ a „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem“ obsahuje „Ujednání o dodržování Vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb“. Podpisem smlouvy uživatel prohlašuje: „že byl seznámen s Vnitřními pravidly (Domácí řád) Domova se zvláštním režimem

	<p><i>v platném znění... , že Vnitřní pravidla přečetl a že jim plně porozuměl (případně mu byla na jeho požádání vysvětlena a upřesněna).“</i></p> <p>V souladu se svými vnitřními pravidly, má poskytovatel na oddělení Domeček zaveden sešit s názvem „<i>KNIHA NÁMĚTŮ, STÍŽNOSTÍ, PŘÁNÍ A POCHVAL</i>“ a na oddělení Poliklinika je zaveden obdobný sešit „<i>KNIHA PŘÁNÍ A PODNĚTŮ</i>“. Jejich součástí je „<i>Formulář k podání podnětu nebo stížnosti</i>“. Sešity jsou zavěšeny na stěnách v úrovni očí a nejsou tak dostupné všem uživatelům sociální služby s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. Sešity ani formuláře neobsahují žádný záznam.</p> <p>Uživatelé oddělení Poliklinika jsou dále v písemné formě informováni o problematice stížností na nástěnce na chodbě. Tato nástěnka je umístěna u vstupních dveří a je z větší části zakryta závěsem. Jsou zde uvedena pravidla pro podávání a vyřizování stížností, shodná s vnitřními pravidly poskytovatele (nástěnka mimo jiné obsahuje i „<i>Leták</i>“, rozpis „<i>Denní režim</i>“ a „<i>Úhrady k 1. 1. 2012</i>“). Na chodbě v oddělení Domeček je uživatelům dostupný dokument „<i>Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)</i>“. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že uživatele informuje o možnosti stížností při nástupu, která je dále připomínána při setkáních s rodinnými příslušníky. Rodinný příslušník č. 1 v rozhovoru potvrdil setkávání rodinných příslušníků s vedením služby: „<i>Paní ředitelka svolává schůzky s rodinnými příslušníky, kde nás informuje a motivuje ke vznášení podnětů a připomínek.</i>“</p> <p>Poskytovatel v průběhu místního šetření nedoložil, že jsou zaměstnanci prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností viz „<i>Záznam o zjištění</i>“, ze dne 12. 3. 2015.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 4, 5 a 6. Rozhovor s uživatelem č. 13. Rodinný příslušník č. 1.</p> <p>Dokumenty: „<i>Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</i>“, platnost od 1. 4. 2013 „<i>Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)</i>“, ze dne 25. 4. 2014 „<i>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB, s.r.o.</i>“, respondentů č. 1 – 9</p>	

	<p>„Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem“ respondenta č. 10 „Záznam o zjištění“, ze dne 12. 3. 2015</p> <p>Pozorování Pozorování ze dne 10. 3. 2015 „Rozhodnutí o registraci KÚ SK“, ze dne 19. 3. 2013</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Splněné: § 88 písm. e)</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 7a), 7b)</p> <p>7a) Poskytovatel nepostupuje podle svých písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.</p> <p>7b) Poskytovatel nedoložil prokazatelné seznámení zaměstnanců s postupy pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 7a) 1 bod 7b) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Postupovat podle svých písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.</p> <p>Prokazatelně seznámit zaměstnance s postupy pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>27. 4. 2015</p> <p>27. 4. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4a), 4c), 5b), 5c), 8a) 8b), 8c), 9a), 10e) SQSS 	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. f)</p> <p>Poskytovatel doložil, že plánuje průběh poskytování sociální služby podle potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální službu, vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a při plánování sociální služby spolupracuje s opatrovníky nebo příbuznými uživateli.</p> <p>Poskytovatel doložil, že uživatelům jsou vedeny individuální plány v programu Cygnus, pracovníci je mají k dispozici i v tištěné podobě. Plány obsahují např. dokumenty: <i>„PRŮBĚH PLNĚNÍ OSOBNÍHO CÍLE, PLÁN PÉČE KLIENTA, BARTHELŮV INDEX, NEUROMENTÁLNÍ INDEX, POSOUZENÍ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU A SOBĚSTAČNOST, VYMEZENÍ SCHOPNOSTÍ KLIENTA ZVLÁDAT ŽIVOTNÍ POTŘEBY“</i>.</p> <p>Individuální plány některých respondentů obsahují <i>„HODNOCENÍ RIZIKA PÁDŮ“</i>. Např. respondent č. 6 má v osobní dokumentaci tento test, ve vyhodnocení je uvedeno <i>„značné riziko pádu“</i>. V dokumentaci není zaznamenáno, jak bude s touto informací naloženo. Poskytovatel vyhodnocuje u některých klientů <i>„RIZIKO VZNIKU DEKUBITŮ“</i>.</p> <p>Pracovníci č. 13 a 15 v rozhovoru uvedli, že úkony poskytnuté uživatelům jsou evidovány prostřednictvím čteček čárových kódů.</p> <p>4a)</p> <p>Při místním šetření poskytovatel předložil dokument <i>„Standard č. 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“</i>. Obsahem dokumentu jsou pravidla pro uzavírání smlouvy. Je zde stanoveno, kdo je oprávněn podepsat smlouvu: <i>„Za organizaci podepisuje ředitel/ka. Smlouvu svým podpisem na straně druhé stvrzuje zájemce/uživatel služby (či jeho zástupce – opatrovník ustanovený soudem)“</i></p>	

za přítomnosti rodiny či osoby blízké.“

Pravidla nejsou přizpůsobena cílové skupině. Neobsahují postup, jakým způsobem proběhne jednání a uzavření smlouvy v případě, že zájemce není schopen porozumět všem informacím souvisejícím s poskytováním služby a uzavřením smlouvy a nemá soudem ustanoveného opatrovníka.

Během místního šetření bylo zjištěno, že poskytovatel nepostupuje podle pravidel uvedených v dokumentu „*Standard č. 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“.

Např.

V pravidlech je uvedeno: „*Před uzavřením smlouvy je zájemce o službu jemu srozumitelným způsobem seznámen se všemi podmínkami poskytování této služby, s kalkulací za tyto služby, s prostředím a možnostmi zařízení, se svými právy a povinnostmi. Poskytovatel je seznámen s potřebami a možnostmi žadatele.*“ Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že někteří zájemci se neúčastní jednání, je jednáno s příbuznými. Tento postup potvrdili v rozhovorech rodinní příslušníci č. 3 a 5 a respondent č. 6 uvedl: „*Dcera se tu byla podívat, já jsem přišla rovnou z nemocnice.*“

Dále pracovník č. 3 uvedl, že není prováděno sociální šetření. Zájemce podepíše smlouvu při nástupu do zařízení.

Dále dokument „*Standard č. 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“ obsahuje: „*Individuálně si uživatel ve smlouvě stanoví, jaké služby chce využívat, popř. další fakultativní služby, které jsou uvedeny v úhradě. Úhrada pobytu a služeb jako součást Smlouvy (Dodatek č. 1).*“

Smlouvy obsahují výčet všech základních a nabízených fakultativních činností, není individuálně stanoveno, které bude konkrétní uživatel využívat.

V „*Dodatku č. 1*“ je u všech uživatelů, kteří mají uzavřenu „*Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem*“ uvedeno: „*ind. úhrada FS; 2400,-*“. Dále dodatek obsahuje výčet všech nabízených fakultativních činností. Není zde zapsána dohoda, které bude uživatel využívat.

U uživatelů, kteří mají uzavřenu „*Smlouvu o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.*“, je v „*Dodatku č. 1*“ uvedeno: „*Individuální péče o Uživatele ve výši dop. 20 hodin*“. Podrobněji viz Kontrolní zjištění č. 9.

4c)

Z předložených smluv o poskytování služby není zřejmé, zda a jak poskytovatel sjednává rozsah a průběh sociální služby s ohledem na osobní cíl, závislý na schopnostech a možnostech uživatele.

Studiem předložené osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10 a uživatelů č. 1 – 16 bylo zjištěno, že uživatelé služby nemají smluvně dohodnutý rozsah a průběh poskytování sociální služby závislý na jejich schopnostech, možnostech a přání. Ve všech smlouvách je uveden shodný cíl: *„Tato smlouva směřuje k naplnění osobních cílů Uživatele, kterými jsou snaha o zlepšení nepříznivé sociální situace, lepší komunikace se společenským prostředím, účinnější ochrana práv a oprávněných zájmů Uživatele, pomoc při zvládnutí některých důsledků jeho nepříznivého zdravotního stavu.“*

Z předložené osobní dokumentace respondentů a uživatelů není zřejmé, zda a jak bylo zjišťováno ve fázi jednání se zájemcem o službu, jak poskytovaná sociální služba pomůže uživateli řešit jeho nepříznivou sociální situaci a jak poskytování sociální služby pomůže k naplnění osobního cíle uživatele.

V průběhu místního šetření poskytovatel žádným způsobem neprokázal, že při uzavírání smlouvy sjednává konkrétní rozsah a průběh služby s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle, závislé na schopnostech a možnostech uživatele. Dle dokumentu *„Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“*, se osobní cíl stanovuje při tvorbě individuálního plánu po adaptační době. Adaptační doba je 6 týdnů. Uplatňování tohoto pravidla v praxi potvrdil v rozhovoru pracovník č. 14.

5b)

V dokumentaci respondentů č. 1 - 6 a 8 - 10 bylo ověřeno, že součástí všech předložených individuálních plánů jsou *„PLÁNY PÉČE KLIENTA“*, ve kterých jsou zhodnoceny možnosti a schopnosti klientů v oblastech základních činností poskytované sociální služby.

Pracovník č. 14 k oblasti plánování v rozhovoru uvedl: *„Všichni uživatelé mají přidělené klíčové pracovníky, kteří musí mít kurz pracovníka v sociálních službách. Klíčový pracovník je uživatelům určen, jsou s ním*

seznámení, je možná změna po dohodě s koordinátorkou. Plány se vytváří po adaptační době (6 týdnů), v této době se uživatel seznámí s prostředím, je mu nastavena medikace od psychiatra. Plán tvoří klíčový pracovník s klientem popř. s opatrovníkem, má informace od ostatních pracovníků. Při příjmu vytvořím záznam o životní situaci a životní příběh, a to mají pracovníci k dispozici ihned. Obsah cílů stanovuje klíčový pracovník spolu s uživatelem a kroky k jejich naplnění. Je zaznamenáno, co klient zvládne. Přehodnocování probíhá při změně zdravotního stavu nebo nejdéle po třech měsících. Do hodnocení je klient zapojený.“

Pracovník č. 5 v rozhovoru popsal plánování: „U klientů, kteří komunikují sami, jejich přání zjišťujeme osobně. U ostatních se doptáváme rodiny. Při nástupu dostáváme dostupné podklady o uživateli. Plány zapisujeme do Cygnusu. Klíčový pracovník je uživateli přidělen. Stalo se, že klientka nechtěla komunikovat, tak si vybrala jiného klíčového pracovníka. Na poradách si sdělíme, kdo si čeho všiml, co klient řekl. Plány se přehodnocují nejpozději po 3 měsících. Plán rizik uživatel má, vytváří ho asi koordinátorka.“

Pracovník č. 7 popsal individuální plánování: „Klíčoví pracovníci pracují v Cygnusu, kde se tvoří individuální plán klientovi na míru. Co zjistím od rodiny, popř. co mi je klient schopen říct sám za svoje přání a potřeby. Plán se tvoří dle potřeby popř. v Cygnusu je naplánována další kontrola.“

Záznamy o průběhu služby zapisují i další pracovníci, kteří nejsou klíčovými pracovníky. Tento postup byl ověřen v individuálních plánech respondentů.

Poskytovatel předložil individuální plány vylosovaných respondentů. Nově přijatý respondent zatím plán vytvořený nemá.

Pro oblast individuálních plánů jsou v programu Cygnus ve formuláři „PRŮBĚH PLNĚNÍ OSOBNÍHO CÍLE“ vyplňovány kategorie: „Přání a potřeby klienta“ a „Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka“. Dále jsou zaznamenány „Kroky k naplnění osobního cíle“.

Uvedené jednotlivé části na sebe navenavazují a vzájemně nesouvisejí. Např. „Individuální plán“ respondenta č. 3 obsahuje: „Přání a potřeby klienta ... Umožnit vycházky ven do zahrady“; „Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: Umožnit volný pohyb po zařízení s dohledem, předejít pádu.“ „Kroky k naplnění osobního cíle: Pitný režim, Volnost pohybu po zařízení, Prohlížení knih.“

Respondent č. 2 má zapsán „*Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: Je potřeba se vyhnout situacím, ve kterých by mohla klientka selhat. Zajistit, aby klientka neprojevovala známky neklidu a úzkosti. Cílem KP a personálu je, aby klientka byla klidná, připadala si užitečná a potřebná. Cílem KP a personálu je, zajistit častější kontakt se synem Janem a dcerou Kateřinou.*“

Individuální plán respondenta č. 2 obsahuje „*Kroky k naplnění osobního cíle: 1. Nácvik pohybových stereotypů; 2. Nácvik chůze; 3. Aktivní nabídka komunikace; 4. Reminiscence – prohlížení rodinného alba; 5. Muzikoterapie; 6. Canisterapie; 7. Dechová cvičení; 8. Validace (ujišťování a připomínání silných stránek); 9. Nespěchat – na vše dostatek času. Z uvedených kroků není zřejmé, kdo a jakým způsobem zajistí naplňování osobního cíle např. „zajistit častější kontakt s rodinnými příslušníky“.*“

Součástí individuálních plánů je část „*Záznamy o realizaci osobního cíle*“. Převažuje popis účasti na aktivizačních programech.

Například respondent č. 3 má v části „*Kroky k naplnění cíle*“ uvedeno: „*Nech klientku dělat drobné domácí práce... denně. Umožni klientce procházku po zahradě s doprovodem min. 2x denně. Umožni klientce procházku mimo zařízení s doprovodem min. 1x týdně. Účast klientky na aktivitách v zařízení – i pasivní účast denně.*“ V „*Záznamech o realizaci osobního cíle*“ jsou za období od listopadu 2014 do února 2015 domácí práce uvedeny 3x, procházka po zahradě 3x, vycházka mimo zařízení 2x, aktivizační program 21x.

5c)

V dokumentu „*Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“ je stanoveno: „*KP odpovídá za aktualizaci IP, která se provádí dle potřeby, maximálně 1x za 3 měsíce. Po této době se IP aktualizuje – buď se pokračuje ve stávajícím, nebo se změní*“.

K oblasti hodnocení, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatelů, pracovníci č. 5 a 13 v rozhovoru uvedli, že se provádí s klienty po 3 měsících, pracovník č. 7 uvedl, že se přehodnocuje dle potřeby popř. když je v Cygnusu naplánována kontrola. Pracovníci č. 5 a 7 v rozhovoru uvedli, že pokud klient není schopen sdělit svá přání, spolupracují s rodinnými příslušníky. Pracovník č. 15 uvedl: „*Přání klienta, který*

nekomunikuje, může být zaznamenáno v individuálním plánu – případně odezíráme, přizpůsobíme se tempu uživatele.“

Dokument „Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“ obsahuje: „Hodnocení plánu – je nedílnou součástí plánování. Hodnotíme plán i jeho realizaci ještě v době jeho průběhu. Poté hodnotíme jako celek - posuzujeme úspěšnost a dosažení stanovených cílů.“

Plány respondentů č. 1 – 6 a č. 8 – 10 neobsahují informace o tom, podle jakých kritérií bude hodnoceno, zda došlo k naplnění cílů. V plánech nejsou záznamy hodnocení – zda plán zůstává nebo z jakého důvodu dojde k jeho změně.

Pracovníci č. 5 a 7 v rozhovorech uvedli, že výstupem hodnocení je vypracování nového plánu. Hodnocení je zaměřeno na to, zda průběh služby vyhovuje potřebám klientů. Z nového plánu není patrné, zda došlo ke splnění cíle nebo si ho uživatel přál změnit.

8a)

Pracovníci poskytovatele č. 3, 5, 7 a 15 při rozhovoru s inspekčním týmem sdělili, že uživatelé sociální služby mají možnost využívat běžně dostupné veřejné služby, např. chodí na nákupy. V případě potřeby uživatele ve využívání běžně dostupných veřejných služeb podpoří tak, že jej doprovodí, nebo mu zprostředkují jejich využití přímo v budově.

Pracovníci poskytovatele č. 5, 7 a 15 uváděli příklady, kdy uživatele sociální služby doprovodili k lékaři, na nákup apod. Dále pracovníci poskytovatele č. 5, 7 a 15 uvedli příklad, kdy uživateli zprostředkovali využití kadeřníka, pedikérky. Společně také navštívili např. pouť, cirkus či Svatou Horu.

Rodinní příslušníci č. 1 – 5 a respondenti č. 1, 6 a 9 v rozhovorech uvedli, že mohou běžně využívat dostupné veřejné služby podle svého uvážení, potvrdili, že v případě potřeby jim zaměstnanci poskytovatele s jejich využitím pomohou, např. doprovodem.

Poskytovatelem předložený dokument „Standard č. 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE“, zpracovaný pro oblast návaznosti služby na regionální zdroje, obsahuje seznam v místě běžně dostupných služeb a institucí, včetně kontaktů na notáře, farnosti, kulturní a zdravotnické instituce.

8b)

Při rozhovoru s pracovníky poskytovatele č. 6, 7, 8, 13, 14 a 15 a při rozhovoru s rodinnými příslušníky č. 1 – 5 bylo ověřeno, že poskytovatel zprostředkovává uživatelům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich požadavků, pokud toto nezajišťuje rodina. Pracovníci poskytovatele č. 6, 7, 8, 13, 14 a 15 uvedli, že uživatelům sociální služby zprostředkovali například služby kadeřnice, pedikérky, lékařské služby.

8c)

Při rozhovoru s inspekčním týmem pracovníci poskytovatele č. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14 a 15 potvrdili, že podporují uživatele (tak, jak to jejich aktuální zdravotní stav dovoluje) v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Mají možnost telefonického i osobního kontaktu, případně doprovodu rodinného příslušníka na akce, pořádané poskytovatelem.

Pozorováním bylo ověřeno, že během návštěv na oddělení Poliklinika se rodinní příslušníci pohybují v prostorách, kde je poskytována služba, bez omezení, mohou se podílet na péči (např. společná konzumace přineseného občerstvení).

9a)

Poskytovatel předložil dokumenty „Organizační struktura celé organizace“, „Organizační rozdělení společnosti – Úsek 5 – PROVOZ“ a „Doplňující organizační struktura“. Jsou zde uvedeni pracovníci na pozicích „Majitel“, „Ředitel“, „Koordinační pobytové sociální služby“, „Pracovník v sociální službě“ a „Hospodyně“. Graficky je znázorněna nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovních pozic. Není zde shodně kompetenčně vymezena pozice sociální pracovnice.

Poskytovatel předložil dokument „Standard č. 9 (pro DZR) PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, ve kterém jsou uvedeny pracovní pozice, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Počet pracovních míst v dokumentu není ve shodě s počtem pracovníků v době místního šetření a organizační strukturou v Registru poskytovatelů

sociálních služeb.

Poskytovatel předložil pracovní profily na pozice: „*KOORDINÁTOR POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK, PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, ZDRAVOTNÍ ASISTENT, HOSPODYNĚ.*“

Předložený dokument „*PŘEHLED PRACOVNÍCH POZIC NA REGISTROVANÝCH SLUŽBÁCH K DATU 10. 3. 2015*“ obsahuje jmenný seznam pracovníků, pracovní pozice, výši úvazků.

Na pozici:

- „*Všeobecná zdravotní sestra*“ – 2 pracovníci (Kordinátor)
- „*Pracovníci – obslužný personál, ostatní*“ – 2 pracovníci (Hospodyně)
- „*Přímá obslužná péče*“ – 15 pracovníků; 14,6 úvazku.
- „*Sociální pracovníci*“ – 1 pracovník; 0,5 úvazku.

Poskytovatel předložil doklady potvrzující požadované vzdělání pracovníků.

Zdravotní péče je uživatelům poskytována pracovníkem - zdravotní sestrou s registrací. Na obou místech jsou tito pracovníci přítomni pouze od pondělí do pátku v době ranní směny.

Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že ve službě jsou na každém oddělení na denní směnu na obou odděleních 2 pracovníci v sociálních službách (7.00 – 19.00 hod), koordinátorka a hospodyně (8.00 -15.30). Hospodyně zajišťují nákupy potravin a dle jídelníčku, který vytvoří ve spolupráci s koordinátorkami, připravují stravu snídaně a svačiny. Obědy jsou dováženy z nemocnice, hospodyně je vydává. V rozhovoru pracovník č. 12 uvedl: „*Většinou jsou studené večere. Pracovníci mají nakoupeno a večeri chystají sami.*“ Hospodyně absolvovaly kurz pracovníka v sociálních službách a vypomáhají při stravování a manipulaci s klienty. Sociální pracovnice má v domově se zvláštním režimem smlouvu v rozsahu 0,5 úvazku. Dochází na ranní směnu 8.00 – 15.30 hodin, ve dnech úterý a čtvrtek na oddělení Poliklinika, ve dnech pondělí, středa a pátek na oddělení Domeček. Připravuje pro uživatele aktivizační program. Pracovník č. 13 v rozhovoru uvedl: „*Sociální pracovnice paní x je na mateřské dovolené, nevím, kdo je ve struktuře veden jako sociální pracovník.*“

System směn (obvykle 4 dny po 12ti hodinové směně, 4 dny volno) byl ověřen v dokumentu „*MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015.*“

V době víkendu jsou na jednotlivých odděleních na denní 12ti hodinové službě 2 pracovníci v sociálních službách. Tito pracovníci pečují o uživatele (na oddělení Poliklinika 12 uživatelů a na oddělení Domeček 14 uživatelů) a zároveň mají další povinnosti: Výdej dovezených obědů a příprava další stravy – snídaně, 2x svačina, večeře, úklid kuchyně a dalších prostor, praní. Na obou odděleních zajišťuje noční směnu 1 pracovník v sociálních službách.

V průběhu inspekčního šetření bylo zjištěno, že na obě pracoviště dochází i uživatelé další poskytovatelem zaregistrované služby – denního stacionáře. Tito uživatelé byli uvedeni na seznamech uživatelů domova se zvláštním režimem. Pracovník č. 1 v rozhovoru uvedl: *„Klienti denního stacionáře se připojují ke klientům domova „jako kdyby tady bydleli“, odcházejí kolem patnácté hodiny, nemají vyčleněného speciálního pracovníka. Denní stacionář je na obou odděleních, 2 uživatelé jsou v Domečku a 2 jsou na Poliklinice. V nepřítomnosti sociální pracovníce provádějí aktivizaci v rámci domova i stacionáře pracovníci v přímé péči. Klienti na stacionář docházejí nepravidelně“.*

Na otázku, zda je pro uživatele služby denní stacionář určen pracovník, uvedli, pracovníci č. 1 a 5, že se jim věnuje sociální pracovníce a pracovníci v sociálních službách DZR.

Při rozhovoru pracovníci sdělili, že pociťují nedostatečné personální zajištění, zvláště o víkendech, nočních směnách a v době nepřítomnosti aktivizační pracovníce při denních směnách.

Všem 26ti uživatelům je účtována fakultativně *„Individuální péče ve výši dop. 20 hodin“* měsíčně. S ohledem na to, že poskytovatel poskytuje službu na dvou odděleních, které jsou v různých lokalitách města, není možné, aby byli pracovníci v tomto počtu schopni zajistit potřebnou péči všem uživatelům a zároveň poskytnout 520 hodin *„Individuální péče...“*

10e)

Při rozhovorech s pracovníky č. 2, 5, 7 a 14 bylo zjištěno, že poskytovatel v kontrolovaném období nezajišťoval pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného

	<p>odborníka.</p> <p>Pracovník č. 7 v rozhovoru uvedl: „Mívali jsme supervize, bylo to fajn. Když jsem měla problém s klientem nebo byly personální neshody, tak se to tam mohlo řešit a uvolnila se atmosféra. Teď si člověk někdy nosí pracovní starosti domů a nemá čistou hlavu. Nevím, proč už nejsou.“</p> <p>Pracovník č. 5 v rozhovoru uvedl: „Dříve probíhaly supervize, asi rok, pak to paní ředitelka zrušila. Byly tu v roce asi 2013. Byly zrušeny patrně z důvodu, že nejsme spokojeni s paní psycholožkou, a že nám supervize nic moc nedává. Akorát se strhla hádka.“</p> <p>Pracovník č. 14 v rozhovoru uvedl: „Supervize neprobíhají, supervizorka je na mateřské dovolené“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 1, 3 - 8, 12 - 15. Rozhovory s respondenty č. 1, 6, 9. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10. Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 16. Rozhovory s rodinnými příslušníky č. 1 – 5.</p> <p>Dokumenty: „Standard č. 4 SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, platnost od 1. 4. 2013 „Standard č. 5 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, platnost od 1. 4. 2013 „Standard č. 8 NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE“, platnost od 1. 4. 2013 „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem“ „Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“ „Organizační struktura celé organizace“, bez datace „Organizační rozdělení společnosti – Úsek 5 – PROVOZ“, bez datace „Doplňující Organizační struktura“, bez datace „PŘEHLED PRACOVNÍCH POZIC NA REGISTROVANÝCH SLUŽBÁCH K DATU 10. 3. 2015“ „Standard č. 9 (pro DZR) – PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, platnost 1. 4. 2013 „MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015“, výtisk „KOORDINÁTOR POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY“, bez datace „SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK“, bez datace</p>	

	„PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ“, bez datace „ZDRAVOTNÍ ASISTENT“, bez datace „HOSPODYNE“, bez datace	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. f) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: 8a), 8b), 8c). Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4a) Pravidla pro uzavírání smlouvy neobsahují postup, jakým způsobem proběhne jednání a uzavření smlouvy v případě, že zájemce není schopen porozumět všem informacím souvisejícím s poskytováním služby a uzavřením smlouvy a nemá soudem ustanoveného opatrovníka. V praxi není vždy postupováno v souladu s pravidly v oblasti informování zájemce a stanovení rozsahu poskytované služby. 4c) Poskytovatel nesjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby. 5b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na možnosti osoby, nejsou vždy zohledňovány osobní cíle osob. 5c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí,	Bodové hodnocení kritérií: 4a) 1 bod 4c) 0 bodů 5b) 2 body 5c) 2 body 8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 1 bod 10e) 0 bodů

	<p>zda jsou naplňovány její osobní cíle, nevede záznamy o tomto hodnocení.</p> <p>9a) Počet zaměstnanců není přiměřený druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p> <p>10e) Poskytovatel nezajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Doplnit pravidla pro uzavírání smlouvy o postup, jakým způsobem proběhne jednání a uzavření smlouvy v případě, že zájemce není schopen porozumět všem informacím souvisejícím s poskytováním služby a uzavřením smlouvy a nemá soudem ustanoveného opatrovníka.</p> <p>V praxi podle těchto pravidel postupovat.</p> <p>Sjednávat s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</p> <p>Zajistit počet zaměstnanců přiměřený druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</p> <p>Zajistit pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 6. 2015</p> <p>30. 6. 2015</p> <p>27. 4. 2015</p> <p>30. 9. 2015</p> <p>30. 9. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Nouzové a havarijní situace - Kritéria 14a), 14b), 14c)	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p>14a)</p> <p>Poskytovatel během místního šetření předložil dokument „<i>Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE</i>“.</p> <p>Na obecnou definici pojmu „<i>nouzová situace</i>“ v něm navazuje odkaz na dokument „<i>Metodika Nouzové a havarijní situace</i>“, který nebyl poskytovatelem během místního šetření předložen.</p> <p>V dokumentu „<i>Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE</i>“ je dále uvedeno šest obecných situací: Vznik požáru, únik plynu, vodovodní havárie, výpadek el. proudu; Pád uživatele; Náhlé změny zdravotního stavu, podání špatného léku; Úmrtí uživatele; Opuštění zařízení Sanco-PB s.r.o. uživatelem; Neočekávané změny v chování uživatele.</p> <p>Konkrétní, ucelené vymezení nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby domovy se zvláštním režimem, poskytovaných přímo na oddělení Domeček a Poliklinika, a stanovené postupy při jejich řešení, poskytovatel nepředložil.</p> <p>Obsah dalších předložených dokumentů „<i>Seznam dokumentace BOZP</i>“, „<i>Směrnice BOZP č. 02 Prevence rizik - Analýza rizik</i>“, „<i>Identifikace zbytkových nebezpečí a opatření na snížení rizika</i>“, které mají analytický charakter, je zaměřen zejména na oblast BOZP – doprava, břemena, venkovní komunikace, objekty a pracoviště, práce ve výškách, kancelářské práce atd., pravidla první pomoci při některých typech úrazů, základní povinnosti pracovníků atd.</p> <p>Poskytovatel v předložených dokumentech neošetřuje některé situace, které byly v rozhovorech s inspekčním týmem pracovníky poskytovatele vnímány jako nouzové/havarijní (např. nedostatečné personální zajištění nočních a víkendových směn na obou odděleních; úraz pracovníka na příkrých schodech oddělení Domeček; nevolnost pracovníka na noční směně – nemožnost přivolat si pomoc v budově oddělení Domeček, kde je pracovník sám s uživateli uzamčen zevnitř atp.)</p>	

14b)

Vedoucí pracovník kontrolované služby během místního šetření potvrdil, že zaměstnanci nejsou prokazatelně seznámeni s postupem při nouzových a havarijních situacích. (viz „Záznam o zjištění“ ze dne 12. 3. 2015“).

Poskytovatel v průběhu místního šetření neprokázal, jakým způsobem vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby, kterým sociální službu poskytuje, byli schopni použít postupy pro případné řešení nouzových a havarijních situací. (Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci, kritérium 14c).

14c)

Pracovník č. 3 nejprve v rozhovoru k oblasti nouzových a havarijních situací uvedl: „Na zaznamenávání máme formuláře, v posledních dvou letech k takové situaci nedošlo, za poslední dva roky jsme takovou situaci nezaevidovali.“ Následně byla poskytovatelem na oddělení Poliklinika předložena „Kniha úrazů“, která obsahovala 2 záznamy o drobném poranění uživatele.

Na oddělení Domeček byla inspekčnímu týmu předložena „Evidence Mimořádných událostí“, obsahující 39 heslovitých záznamů, zachycujících situace od pádu uživatele z lůžka, přes drobná poranění, po přerušení dodávky elektrického proudu či vysazení dveří.

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

V citované evidenci není zaznamenána situace ze dne 26. 11. 2014, která je zachycena v „Hlášení mimořádné události“ ze dne 26. 11. 2014.

Chybí koncepce a provázanost mezi jednotlivými zápisy a případnými přijatými opatřeními, či vytvořením vnitřních pravidel, jako je tomu např. v oblasti střetů zájmů. Tato situace v praxi poskytovatele nastala - viz dokument „Hlášení mimořádné události“ ze dne 26. 11. 2014. Pracovníci č. 4, 5, 6 a 13 popsali předmětnou

	<p>událost, ale nevěděli, kde je zaznamenána, ani zda byla přijata nějaká konkrétní opatření. Odvolávali se na vedení zařízení. Vedoucím pracovníkem byla tato situace objasněna a dokumentace k ní předložena dodatečně, až na žádost inspekčního týmu.</p> <p>Pracovník, který byl prošetřován Policií ČR v souvislosti s podezřením ze spáchání trestného činu, kterého se měl dopustit při výkonu povolání na konkrétním uživateli, zůstal po celou dobu na nezměněné pracovní pozici, na stejném oddělení, kde mělo ke spáchání prošetřovaného jednání dojít. Poskytovatel nedoložil inspekčnímu týmu, jaká preventivní opatření na ochranu uživatelů byla z jeho strany přijata, popř. zda byla provedena interní kontrola kvality práce zaměstnance.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 3, 4, 5, 6 a 13</p> <p>Dokumenty: <i>„Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE“</i>, platnost 1. 4. 2013 <i>„Seznam dokumentace BOZP“</i>, bez datace <i>„Směrnice BOZP č. 02 Prevence rizik - Analýza rizik“</i>, platnost od 1. 5. 2013 <i>„Identifikace zbytkových nebezpečí a opatření na snížení rizika“</i>, platnost od 1. 5. 2013 <i>„Hlášení mimořádné události“</i> ze dne 26. 11. 2014 <i>„Evidence mimořádných událostí“</i></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele		
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 14a), 14b), 14c).</p> <p>Poskytovatel nemá uceleně vymezeny nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby domovy se zvláštním režimem konkrétně na jednotlivých odděleních, kde je služba poskytována a stanoveny postupy při jejich řešení.</p> <p>Zaměstnanci a osoby, kterým je sociální služba poskytována, nejsou prokazatelně seznámeni s postupem při konkrétních nouzových a havarijních situacích, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby domovy se zvláštním</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 14a) 1 bod 14 b) 0 bodů 14c) 1 bod</p>

	<p>režimem. Nejsou tak vytvořeny podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni případně postupy použít.</p> <p>Poskytovatel systematicky nevede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.</p>	
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Písemně definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a stanovit konkrétní postupy při jejich řešení.</p> <p>Prokazatelně seznamovat zaměstnance a osoby, kterým je sociální služba poskytována, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytvářet podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.</p> <p>Vést systematicky dokumentaci o průběhu a řešení všech nouzových a havarijních situací.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>
		<p>30. 6. 2015</p>
		<p>30. 6. 2015</p>
<p>30. 6. 2015</p>		

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu k nahlédnutí šanon „ŽÁDOSTI K POBYTU“. V tomto šanonu eviduje jednotlivé „Žádosti o pobyt v domově se zvláštním režimem“. Přílohou každé žádosti je „Lékařská zpráva o současném zdravotním stavu žadatele o pobyt se sociálními službami v domově se zvláštním režimem Sanco – PB s.r.o.“ a vytištěný papírový arch „Jednání v zájmu uživatele“. Tento arch slouží k evidenci kontaktu s žadatelem, obsahuje datum kontaktu, téma, závěr z jednání a podpis jednající osoby. Jednotlivé žádosti jsou označeny pořadovým číslem. Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že dosud nebyl odmítnut žádný žadatel z jiného důvodu, než že poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.</p> <p>Žadatel je v dokumentu „Žádost o pobyt v domově se zvláštním režimem“ informován o tom, že je: „... povinen po 3 měsících ohlásit, zda jeho zájem o pořadí trvá. Pokud tak neučiní, má se za to, že se jeho situace vyřešila jiným způsobem. V takovém případě se žádost vyjme z pořadí.“ Žádost může podepsat žadatel, jeho zákonný zástupce, nebo osoba blízká.</p> <p>Ze závěrů místního šetření vyplynulo, že kapacita zařízení není poskytovatelem zcela jasně stanovena na jednotlivá oddělení. Služba není realizována na oddělení Domeček v souladu s Kolaudačním rozhodnutím (více viz Kontrolní zjištění č. 1 a 7). Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že nechávají lůžka zejména po úmrtí uživatele na čas prázdné. Jeden z pokojů v oddělení Domeček je rezervován pro dalšího zájemce o sociální službu. Jednání probíhá prostřednictvím jeho syna.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor s pracovníkem č. 3</p> <p>Dokumenty: Šanon „ŽÁDOSTI K POBYTU“, předloženo k nahlédnutí „Žádosti o pobyt v domově se zvláštním režimem“, vzor bez datace „Příloha: Lékařská zpráva o současném zdravotním</p>	

	<i>stavu žadatele o pobyt se sociálními službami v domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</i> “, vzor bez datace	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách.	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné:
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		Lhůta pro splnění opatření:

Kontrolní zjištění k	Smlouva o poskytnutí sociální služby <ul style="list-style-type: none"> - § 88 písm. i) ZSS - § 91 odst. 2 ZSS - 73 a 77 ZSS 	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>Poskytovatel při místním šetření doložil, že se všemi uživateli uzavřel smlouvu o poskytování sociálních služeb.</p> <p>Předložil 19 dokumentů „<i>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</i>“, podepsaných uživateli nebo opatrovníky. Poskytovatel dále předložil 7 smluv „<i>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem</i>“.</p> <p>Pracovník č. 2 v rozhovoru uvedl, že od února 2015 je používán nový formulář, postupně jsou s uživateli podepisovány nové smlouvy „<i>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</i>“</p> <p>V době místního šetření mělo uzavřeno původní smlouvu „<i>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem</i>“ 7 uživatelů – respondent č. 10 a uživatelé č. 3, 6, 7, 11, 13, 15.</p> <p>V těchto smlouvách jsou v článku „X. Závěrečná</p>	

ustanovení“ vyjmenovány „Přílohy“ a to: „Dodatek č. 1: Výše úhrady za sociální služby a požadované fakultativní služby“, „Dodatek č. 2: Dohoda o přistoupení k závazku“, „Dodatek č. 3: Cíle péče poskytované sociální služby“, „Dodatek č. 4: Souhlas s pořizováním fotodokumentace“, „Příloha č. 1: Úhrady za sociální služby a fakultativní služby“.

Ne všechny předložené smlouvy obsahují uvedené přílohy.

Např.

Smlouva respondenta č. 10 neobsahuje „Přílohu č. 1: Úhrady za sociální služby a fakultativní služby“.

Smlouva uživatele č. 3 neobsahuje „Přílohu č. 1: Úhrady za sociální služby a fakultativní služby“ a „Dodatek č. 1: Výše úhrady za sociální služby a požadované fakultativní služby“.

Součástí smlouvy uživatele č. 7 je podepsaný „Dodatek č. 3: Cíle péče poskytované sociální služby“.

Cíle péče zde nejsou uvedeny. Dále má podepsaný „Dodatek č. 2: Dohoda o přistoupení k závazku“, kde není uvedena osoba přistupující k závazku, výše závazku a dohoda není podepsána poskytovatelem.

V poskytovatelem předloženém vyúčtování uživatele č. 7 za měsíc říjen 2014 byla účtována smluvní částka 543,- Kč, v měsíci únoru 2015 částka 966,- Kč.

Příjem uživatele č. 15 postačuje na úhradu nákladů, proto s ním nebyla uzavřena dohoda. Smlouva uživatele neobsahuje „Dodatek č. 1: Výše úhrady za sociální služby a požadované fakultativní služby“ a „Dodatek č. 2: Dohoda o přistoupení k závazku“.

Smlouvy respondenta č. 10 a uživatelů č. 3, 6, 7, 11, 13 neobsahují ceník platný od 1. 2. 2015. Uživatelům byla účtována zvýšená úhrada dle nového ceníku, aniž by byl součástí smlouvy.

§ 91 odst. 2 ZSS

Dále poskytovatel předložil 19 dokumentů „Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“, podepsaných uživateli nebo opatrovníky.

Předložené smlouvy všech uživatelů neobsahují náležitosti podle § 91 odst. 2. ZSS. Není v nich stanoveno konkrétní místo poskytování sociální služby v návaznosti na oddělení, kde bude uživateli pobytová služba poskytována. Je v nich uvedeno: „Služby sjednané v čl. II. této Smlouvy se poskytují na území města Příbram v Domově se zvláštním režimem

provozovaném Poskytovatelem, a to na adrese: Čechovská ul., č. p. 57, Příbram VIII (poliklinika RAVAK) nebo Rožmitálská ul., č. p. 168, Příbram VI. (Domeček)“.

Smlouvy nejsou individualizované, do formuláře smlouvy jsou doplněny osobní údaje uživatele a datace.

Článek I. obsahuje vymezení smluvních stran – poskytovatel; uživatel; Zákonný zástupce/kontaktní osoba.

V případě, že uživatel nemá ustanoveného opatrovníka, jsou ve smlouvách uvedeny osobní údaje kontaktních osob v rozsahu jméno, příjmení, vztah k uživateli, trvalé bydliště, telefon, e-mail. Smlouvy jsou podepsány poskytovatelem, uživatelem a „rodinným pečovatelem (osobou blízkou)“.

V článku „II. Předmět smlouvy“ je uvedeno: „Poskytovatel se ... zavazuje poskytovat Uživateli tyto základní činnosti podle § 50 zákona č. 108/2006 Sb. a § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb.“ Ve výčtu jsou kromě základních činností uvedeny i činnosti fakultativní.

Dále je zde ve všech smlouvách uvedeno: „Tato smlouva směřuje k naplnění osobních cílů Uživatele, kterými jsou snaha o zlepšení nepříznivé sociální situace, lepší komunikace se společenským prostředím, účinnější ochrana práv a oprávněných zájmů Uživatele, pomoc při zvládnutí některých důsledků jeho nepříznivého zdravotního stavu.“ Cíl je obecný, ve stejném znění je stanoven pro všechny uživatele.

Článek „III. Rozsah poskytování sociální služby“ obsahuje výčet základních činností dle § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Rozsah není individualizován podle potřeb uživatele. V některých částech je nepřehledný – např. v posledním bodu odstavce a/2 uvádí: „Body (3) – (6) jsou totožné s a/1 článku III.“ Body nejsou v a/1 označeny číslicí, je nutné si odpočítat odrážky, stejný postup je i v další části (článek V.).

V odstavci „b/ Poskytnutí stravy“ je uvedeno: „Individuální strava je poskytována za úhradu v souladu s platným ceníkem“. V ceníku je uvedeno „Ve vyšší nákladů na tyto služby“.

V odstavci „d/ Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče

o vlastní osobu“ je rozšíření o „Dohled nad užíváním léků“. Část „Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu“ neuvádí „ve vnitřním i vnějším prostoru“, jak je uvedeno ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Odstavec „g/ Aktivizační činnosti“ zahrnuje navíc body „Volnočasové a zájmové aktivity“ a „Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (základní sociální poradenství, kontakt s úřady)“ – tato část textu je zároveň odstavcem h/.

Odstavec „i/ Fakultativní činnosti“ obsahuje výčet nabízených fakultativních činností. Tyto činnosti nejsou vyspecifikovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb.

- „Nákupy“ – patří do základních činností.
- „Kadeřník, kosmetika, masáže, manikúra, pedikúra“ – jsou činnosti zprostředkované, nejsou poskytovány pracovníky poskytovatele.
- „Půjčování kompenzačních pomůcek“ - kompenzační pomůcky, které uživatel potřebuje, by měl mít vlastní – předepsané lékařem a uhrazené ze zdravotního pojištění, příp. by mu měl poskytovatel pomoci při jejich zajištění
- „Občerstvení nad rámec běžné stravy“ – není službou. Dle sdělení pracovníka č. 3 uživatel platí náklady.
- „Poskytnutí některé z činností uvedených v čl. III odstavci c až g v případě, že Uživatel není příjemcem příspěvku na péči nebo jeho potřeba poskytnutých služeb je vyšší než přiznaný příspěvek.“ Bod c až g obsahují základní činnosti, které jsou hrazeny z příspěvku na péči a nelze je zpoplatňovat fakultativně ani v případě, že uživatel PnP nepobírá.
- „Další formy asistence“ – potřebnou dopomoc je poskytovatel povinen zajistit uživateli v pobytové službě v rámci základních činností – tj. poskytnutou pracovníky poskytovatele a hrazenou příspěvkem na péči.

Některé informace ve smlouvě nejsou v souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb.

Např. v článku „V. Výše úhrady a způsob jejího placení“ je uvedeno: „Pokud by uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu... nezůstala částka alespoň ve výši 15% jeho měsíčního příjmu, může Poskytovatel uzavřít smlouvu na doplatek do jeho plné

úhrady s rodinnými příslušníky ... , dle ust. § 71 odst. 3 zákona o sociálních službách, popřípadě ručitelské prohlášení v souladu s platným Novým občanským zákoníkem. V případě, že Uživatel nemá příbuzné, může Poskytovatel výši úhrady přiměřeně snížit.“

V praxi je poskytovatel povinen snížit úhradu tak, aby uživateli zůstalo alespoň 15% z jeho příjmů bez ohledu na to, jestli uživatel má příbuzné a zda jsou příbuzní ochotni uzavřít dohodu o spoluúčasti.

Dále je v článku „V. Výše úhrady a způsob jejího placení“ uvedeno: „Při změně výše úhrady za služby se Poskytovatel řídí novelizací vyhlášky 505/2006 Sb. (vyhl. č. 391/2011Sb.) Aktuální platně znění vyhlášky je upraveno ve vyhlášce č. 389/2013 Sb.

Některé informace ve smlouvě nejsou jednoznačné, uživatel není přesně informován, zda v případě, že nebude službu využívat („dovolená“) bude vrácena poměrná část příspěvku na péči. „V případě dovolené může dojít k dohodě o vrácení alikvotní částky příspěvku na péči osobě, která se prokazatelně o Uživatele řádně po celou dobu starala.“

V článku „XII. Závěrečná ustanovení“ je „Dodatek č. 1“ konkretizován jako „Smlouva na doplatek do jeho plné úhrady s rodinnými příslušníky Uživatele nebo s osobou blízkou Uživateli, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo právnickou osobou, dle ust. § 71 odst. 3 zákona o sociálních službách, a ručitelské prohlášení v souladu s platným Novým občanským zákoníkem.“

Poskytovatel uzavírá s rodinnými příslušníky „Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU“, ve kterém je uvedeno: „Podle § 71 odst. 3 zákona č. 108/2006Sb. ...“ Tato informace není v souladu s tímto dokumentem. Částka, kterou rodinní příslušníci podepisují a hradí, není ve výši rozdílu plné úhrady za ubytování a stravu, je u všech uživatelů navýšena o 2400,- Kč měsíčně za paušálně účtovanou „Individuální péči“.

Součástí smluv jsou:

- „Příloha č. 1 VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY A POŽADOVANÉ FAKULTATIVNÍ SLUŽBY K 1. 2. 2015.“

V ní jsou přehledně rozepsány úhrady za ubytování, stravu – je účtována měsíčním průměrem 30,5 dne. Dále je zde stanovena

„Individuální péče o Uživatele ve výši dop. 20 hodin“ (dále jen „Individuální péče“).

- *„Příloha č. 2 SPECIÁLNÍ PLNÁ MOC K POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O ZDRAVOTNÍM STAVU V DOBĚ HOSPITALIZACE.“*
- *„Dodatek č. 1 DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU.“ (podrobněji viz výše)*

Smlouvy uživatelů č. 14 a 15 neobsahují „Dodatek č. 1 DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU“, výše důchodů těchto uživatelů postačuje na plnou úhradu služby včetně „Individuální péče“.

§ 73 a § 77 ZSS

K oblasti stanovení výše úhrad poskytovatel předložil dokument *„ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ A STRAVU OD 1. 1. 2015; Ceník poskytovaných služeb v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“* Ceny za ubytování a stravu, které jsou v něm stanoveny, jsou v souladu § 16 vyhlášky 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

„Cena za ubytování za den 210,- Kč, cena za stravu za den 170,- Kč“. Je zde uvedena i měsíční výše úhrad za ubytování a stravu. Při jejím stanovení je počítáno s průměrným počtem dní v měsíci 30,5.

Třetí oblastí, upravenou citovaným dokumentem, je *„Měsíční úhrada celkem“*, která se skládá z *„Výše úhrady klienta“* (tj. částka za ubytování a stravu) a *„Individuální péče o Uživatele ve výši dop. 20 hodin“* (dále jen „Individuální péče“).

Tuto částku pracovník č. 3 vysvětlil: *„Při jednání doporučuji 20 hodin individuální péče každému uživateli a rodina si určí, kolik si toho objedná.“*

„Individuální péče“ v rozsahu 20 hodin za měsíc po 120,- Kč/hod (2400,- Kč) je plošně účtována všem uživatelům.

Pracovníci č. 13 a 14 v rozhovoru sdělili, že evidence této *„Individuální péče“* není vedena. Na dotaz, zda záznam *„vycházka“* v individuálním plánu znamená, že je uživateli poskytována *„Individuální péče“* pracovník č. 5 odpověděl, že ne, že to může být aktivita společná pro více uživatelů.

Poskytovatel předložil dokumenty „PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ ŘÍJEN 2014“ a „PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA ÚNOR 2015“ vylosovaných respondentů.

V dokumentech jsou rozpis platby:

„Úhrada klient“; „Úhrada smluvně“; „Příspěvek na péči“; „Fakultativní služby“.

Bylo ověřeno, že poskytovatel postupuje v souladu s § 73 odst. 3 ZSS – úhrada klientovi je stanovena tak, aby mu zůstalo 15% z příjmu. (Výše důchodů byla poskytovatelem doložena v dokumentu „Přehled klientů – úhrady“).

„Úhrada smluvně“ - tuto položku pracovník č. 2 v rozhovoru popsal, že je to suma, kterou doplácí rodina. Její výše neodpovídá „výši částky závazku“ stanovené v „Dodatku č. 1 DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU“.

„Fakultativní služby“ – všichni respondenti zde mají sumu 2400,00. U respondentů č. 1, 4, 5, 6, 8 a 9 je „výše částky závazku“ stanovená v „Dodatku č. 1 DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU“ součtem doplatku do plné výše úhrady nákladů za ubytování a stravu a platby za „Individuální péči“.

U respondentů č. 2 a 3 je z částky, která zbyde po odečtení úhrady za ubytování, stravu a povinných 15% zůstatku, hrazena „Individuální péče“. Rozdíl do platby 2400,- je „výše částky závazku“ stanovená v „Dodatku č. 1 DOHODA O PŘISTOUPENÍ K ZÁVAZKU“.

Ve vyúčtování těchto respondentů není uvedena „úhrada smluvně“, není proto zřejmé, kdo hradí „Individuální péči“.

Dále dokument „ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ A STRAVU OD 1. 1. 2015; Ceník poskytovaných služeb v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“ obsahuje výčet nabízených fakultativních činností.

Tyto nejsou definovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. V jejich rámci jsou nabízeny činnosti, které je poskytovatel povinen poskytnout uživateli jako součást základních činností (tzn. jsou hrazeny z příspěvku na péči).

Např.

„Zajištění léků, léčivých přípravků a inkontinenčních pomůcek 15,- Kč/úkon“.

„Nákup pro uživatele 15,- Kč/úkon“.

„Nákup s uživatelem 120,- Kč/hod“.

„Výlet mimo zařízení, doprovod mimo zařízení 120,-

Kč/hod“.

„Vyřizování úředních a osobních záležitostí, které nesouvisejí s poskytovanou službou 120,-Kč/hod“. Konkrétní obsahové vymezení jednotlivých položek dokument neobsahuje.

Pracovník č. 3 v rozhovoru pro upřesnění uvedl:

„Když jde skupinka uživatelů, tak to neplatí, není to fakultativní služba. Fakultativní služba je na přání uživatele, když si s pracovníkem naplánují nákup.

Zajištění léků uživatel platí, když musí jít pracovník k lékaři, vyzvednout léky, popsat, zapsat, uložit. Uživatel to neplatí tehdy, když to doveze dodavatel ke dveřím.

Nákup pro uživatele – když chce uživatel koupit něco dobrého, nebo vodu, tak jim pro to hospodyně skočí. Nákup dole v bufetu se nepočítá.“

Některé z činností, nabízené jako fakultativní, nejsou službou, z rozhovoru s pracovníkem č. 3 vyplynulo, že jsou uživatelem placeny náklady.

Např.

„Oslavy významných výročí, lidové tradice; Ve výši nákladů na tyto služby.“

„Poskytnutí stavy na rámec Smlouvy; Ve výši nákladů na tyto služby.“

Poskytovatel nepředložil kalkulaci cen fakultativních činností.

Pracovník č. 3 k tomu v rozhovoru uvedl: „Cena za fakultativní služby je stanovena na základě školení a cen ostatních poskytovatelů služeb.“ K položce „Individuální péče“ pracovník č. 3 vysvětlil: „Je to kalkulovaný průměr, vycházím ze zkušeností.“ A dále uvedl: „Kontakt se společenským prostředím závisí na počtu lidí, kteří se účastní. Fakultativní služba je mít pečovatele sám pro sebe. Je to něco jiného než když jde skupina. Nedělit se o pracovníka, tato potřeba je silná. Uživatelé na sebe i žárlí kvůli pozornosti pracovníka. My jsme flexibilní a maximálně vycházíme uživatelům vstříc.“

V souladu s § 2 zákona č. 108/2006 Sb., musí pomoc uživatelům vycházet z individuálně určených potřeb osob. Individuální péči proto nelze zpoplatňovat.

Na žádost inspekčního týmu o doložení jaké konkrétní fakultativní služby byly uživatelům účtovány, poskytovatel předložil dokumenty: „PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 6. DO 31. 3. 2015“, „Fakultativní činnosti Leden

	<p>2014 – Květen 2015“, „Fakultativní služby – od ledna 2014 do ledna 2015“. Tyto dokumenty obsahují evidenci „jednorázových fakultativních služeb“. Jsou zde evidovány služby „Zajištění léků“ a „Nákup pro klienta“, které nejsou fakultativními službami. V dokumentu „POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 31. 1. 2015“ bylo ověřeno, že byly respondentům č. 2, 3, 5, 8 a 9 účtovány.</p> <p>Tím, že poskytovatel účtuje všem uživatelům „Individuální péči“ v hodnotě 2400,- Kč měsíčně a dále zpoplatňuje činnosti „Zajištění léků“ a „Nákup pro klienta“ jako fakultativní služby, je porušen § 73 odst. 4 písm. a) ZSS: „Úhrada za péči se stanoví při poskytování pobytových služeb, s výjimkou týdenních stacionářů, ve výši přiznaného příspěvku.“</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 2, 3, 13, 14. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10. Osobní dokumentace uživatelů č. 1 – 16. „Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem“. „Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“</p> <p>Dokumenty: „ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ A STRAVU OD 1. 1. 2015; Ceník poskytovaných služeb v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“, „Přehled klientů – úhrady“, výtisk „PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ ŘÍJEN 2014“, výtisk „PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA ÚNOR 2015“, výtisk „PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 6. 2014 DO 31. 3. 2015“, výtisk „Fakultativní činnosti Leden 2014 – Květen 2015“ „Fakultativní služby – od ledna 2014 do ledna 2015“ „POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 31. 1. 2015 a od 1. 10. DO 31. 10. 2014“</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách:</p> <p>Přeložené dokumenty „Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.“ a „Smlouva o poskytování služby sociální</p>	<p>Splněné: § 88 písm. i)</p> <p>Nesplněné: § 91 odst. 2 § 73 § 77</p>

	<p><i>péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</i>“ všech uživatelů neobsahují náležitost dle § 91 odst. 2, písm. d) místo poskytování sociální služby.</p> <p>Fakultativní činnosti nejsou definované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., fakultativně jsou účtovány základní činnosti poskytované sociální služby.</p> <p>Poskytovatel nepředložil kalkulace nákladů na jednotlivé fakultativní služby.</p> <p>Dohody o spoluúčasti nejsou uzavřeny v souladu s § 71 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.</p> <p>Uživatelům je plošně účtována „<i>Individuální péče o Uživatele ve výši dop. 20 hodin</i>“.</p>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		Bodové hodnocení kritérií:
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Doplnit náležitosti smluv dle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o místo poskytování sociální služby. Upravit smlouvy o poskytování sociální služby, a to s odkazem na zjištěné nedostatky.</p> <p>Vymezit a specifikovat fakultativní činnosti v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Zpracovat kalkulace nákladů na jednotlivé fakultativní služby.</p> <p>Dohody o spoluúčasti uzavírat v souladu s § 71 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tj. vycházet z částky za ubytování a stravu.</p> <p>Neúčtovat plošně částku za „<i>Individuální péči o Uživatele ve výši dop. 20 hodin</i>“.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>15. 5. 2015</p> <p>30. 6. 2015</p> <p>30. 6. 2015</p> <p>27. 4. 2015</p> <p>27. 4. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb - § 89 odst. 1	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	<p>Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu dokument „<i>Metodický pokyn Opatření omezující pohyb, agresivní uživatel</i>“. Dokument uvádí možné způsoby nefarmakologického ovlivnění agresivního chování a pravidla pro použití látkového pásu. Pravidla dále stanovují: „<i>O celém postupu je informována osoba blízká či zákonný zástupce (Prohlášení souhlasu s použitím omezujících opatření) a veden záznam v dokumentaci.</i>“ Obdobné znění pravidel pro použití látkového pásu a pro informování osoby blízké a zákonného zástupce je uvedeno v dokumentu „<i>Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)</i>“. Z formulace pravidel je zřejmé, že látkový pás je používán jako preventivní opatření pro klienty, kteří jsou ohroženi nebezpečím pádu. Vnitřní pravidla poskytovatele neupravují užití postranic, přestože jsou v rámci sociální služby uživatelům používány.</p> <p>Pracovník č. 13 v rozhovoru uvedl: „<i>Postranice u 7 klientek jsou používány z důvodu bezpečnosti na noc, a kdykoli při pobytu na lůžku. Látkový pás na vozík je používán u jedné klientky pouze venku z důvodu bezpečnosti. Ne u všech je zajištěn souhlas.</i>“ Dále uvedl, že v zařízení nemají zklidňující léky navíc „<i>pro případ neklidu, potřeby</i>“, a že jsou pravidelně podávány jen léky předepsané lékařem. Pracovník č. 14 v rozhovoru popsal použití látkového pásu v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel při místním šetření předložil „<i>Prohlášení souhlasu s použitím restriktivních opatření</i>“ a „<i>Prohlášení souhlasu s použitím omezujících opatření</i>“ podepsané opatrovníky dvou uživatelů.</p> <p>Pracovník č. 3 v rozhovoru uvedl, že uvedená prohlášení jsou vyžadována pouze od zákonných zástupců uživatelů, nikoli však od samotných uživatelů, kteří nebyli omezeni ve svéprávnosti. Postup poskytovatele potvrdil v rozhovoru opatrovník respondent č. 4. Pracovník č. 4 uvedl: „<i>Postranice dáváme dle potřeby, uživatelům, kteří ji potřebují, každý večer sdělíme, že ji dáváme. Řídí se to zdravotním stavem. Paušálně se nezvedají.</i>“</p> <p>Pracovník č. 13 v rozhovoru dále uvedl: „<i>Např. paní xy se děvčata každý den ptají na to, zda chce postranici a má signalizaci.</i>“</p> <p>Pracovníci č. 4 a 13 nepopisovali použití postranic</p>	

	<p>jednotně. Shodli se v tom, že je používají pro zvýšení bezpečnosti uživatele na lůžku. Z důvodu absence vnitřních pravidel upravující jejich užití, tj. že nutnost použití postranice je skutečně v každém okamžiku nezbytná, postupují pracovníci intuitivně. Nelze tak vyloučit jejich použití jako nelegitimního prostředku omezujícího pohyb uživatele.</p> <p>Při místním šetření nebylo zjištěno, že by byla uvedená opatření používána restriktivně proti vůli uživatelů. Poskytovatel nevykázal a ani neeviduje žádná opatření omezující pohyb.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory s pracovníky č. 3, 4, 13 a 14 Rozhovor s respondentem č. 4 (s opatrovníkem)</p> <p>Dokumenty: „<i>Metodický pokyn Opatření omezující pohyb, agresivní uživatel</i>“, ze dne 15. 5. 2011 „<i>Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád)</i>“, ze dne 25. 4. 2014 „<i>Prohlášení souhlasu s použitím restriktivních opatření</i>“, ze dne 2. 10. 2011 „<i>Prohlášení souhlasu s použitím omezujících opatření</i>“, ze dne 9. 10. 2012</p> <p>Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>Splněné: § 89 odst. 1</p> <p>Nesplněné:</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb		
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p>

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

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

Protokol byl vyhotoven ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb MPSV
Výtisk č. 2 pro Sanco - PB s.r.o. Březnická 229, Příbram IV

Inspekcí poskytování sociálních služeb byly zjištěny nedostatky, které jsou podrobně popsány v tomto protokolu. Ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS, je požadováno zaslání písemné zprávy o plnění opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb vedoucí inspekčního týmu, Bc. Janě Kučerové, a to ve lhůtě do 200 dnů ode dne marného uplynutí lhůty pro podání námitek nebo doručení vyřízení námitek kontrolované osobě.

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele

	Přehledy	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury	SEZNAM KLIENTŮ – ZÁSTUPCE KLIENTA (Sanco-PB s.r.o., Rožmitálská, Příbram), ze dne 9. 3. 2015 Přehled klientů (poliklinika) Kontaktní osoby klientů – Středisko: Sociální-Domeček (Sanco-PB s.r.o., Rožmitálská, Příbram), zde dne 10. 2. 2015		Ano – pořízena kopie Ano – výtisk Ano - výtisk
Seznam zaměstnanců podle organizační struktury	PŘEHLED PRACOVNÍCH POZIC NA REGISTROVANÝCH SLUŽBÁCH K DATU 10. 3. 2015		Ano - výtisk
Organizační struktura	Organizační rozdělení společnosti – Úsek 5 – PROVOZ Organizační struktura celé organizace Doplňující Organizační struktura		Ano - výtisk Ano - výtisk Ano - výtisk
Seznam vnitřních pravidel organizace			
Seznam pracovních postupů	Metodický pokyn: Komunikace s uživatelem s demencí, bez datace Metodický pokyn: MP Opatření omezující pohyb, agresivní uživatel, bez datace Standard č. 4: osobní hygiena na lůžku Standard č. 6 – Podávání léků Standard č. 13 – výměna jednorázových plen u klienta Standard č. 9 – Dezinfekce ploch a předmětů na oddělení Standard č. 12 – Péče o umělý chrup		Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie

	Standard č. 1 – Osobní hygiena během dne		Ano – pořízena kopie
	Standard č. 2 – Osobní hygiena u umyvadla		Ano – pořízena kopie
	Standard č. 3 - Osobní hygiena ve sprše		Ano – pořízena kopie
Domácí řád	Domov se zvláštním režimem - Vnitřní pravidla (Domácí řád) – Sanco – PB s.r.o., Březnická 229, 261 01 Příbram, ze dne 25. 4. 2014		Ano – pořízena kopie
Provozní řád			
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM, ze dne 7. 2. 2008		Ano – pořízena kopie
	INSPEKČNÍ ZÁZNAMY – 4 LISTY		Ano – pořízena kopie
	Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence (Informační materiál České alzheimerovské společnosti č. 1), z roku 2009		Ano – pořízena kopie
	Charta práv pacientů ČR (Etický kodex), bez datace		Ano – pořízena kopie
	Hlášení události ze dne 1. 6. 2014		Ano – pořízena kopie
	Evidence mimořádných událostí		Ano – pořízena kopie
	Jídelníčky od 2. 2. 2015 do 9. 3. 2015		Ano – pořízena kopie
	Denní režim v odd. VÁŽKA DOMEČEK		Ano – pořízena kopie
	Fakultativní služby – 13x od leden 2014 do leden 2015		Ano – pořízena kopie
	Výpis z depozitních účtů pěti respondentů za říjen 2014 a leden 2015		Výtisk
	Rozhodnutí – Kolaudační rozhodnutí, ze dne 10. 11. 2009		Ano – pořízena kopie
	Smlouva nájmu nebytových prostor (RAVAK a.s. a Sanco-PB s.r.o.), ze dne 29. 3. 2013		Ano – pořízena kopie
	Smlouva o dodávce teplé stravy (Oblastní nemocnice Příbram, a.s. a Ošetřovatelská péče SANCO), ze dne 1. 11. 2011		Ano – pořízena kopie

	<p>Fakultativní činnosti Leden 2014 – Květen 2015</p> <p>Přehled klientů – úhrady</p> <p>Úhrada za ubytování a stravu od 1. 1. 2015</p> <p>Přehled vyúčtování za období únor 2015</p> <p>Přehled vyúčtování za období říjen 2014</p> <p>Přehled jednorázových fakultativních služeb od 1. 6.2014 do 31. 3. 2015</p> <p>Denní hlášení/Noční hlášení – 2. 3. 2015, 3. 1. 2015, 22. 11. 2014, 23. 10. 2014, 22. 10. 2014</p> <p>Denní režim (Oddělení Vážka, Čechovská 57)</p> <p>Přehled vyúčtování (měsíce říjen 2014 a únor 2015)</p> <p>Přehled jednorázových fakultativních služeb od 1. 6. 2014 do 31. 3. 2015</p> <p>Jídelní lístek za období 26. 1. 2015 do 15. 3. 2015</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Výtisk</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Výtisk</p> <p>Výtisk</p> <p>Výtisk</p> <p>Ano – pořízeny kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Výtisk</p> <p>Výtisk</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
Další	<p>Záznam o zjištění, ze dne 12. 3. 2015</p> <p>Vysvědčení o maturitní zkoušce, ze dne 24. 5. 1993</p> <p>Vysvědčení o absolutoriu, ze dne 30. 5. 1994</p> <p>Hlášení mimořádné události</p>		<p>Vytvořen při místním šetření</p> <p>Zasláno dodatečně</p> <p>Zasláno dodatečně</p> <p>Zasláno dodatečně</p>

Tabulka č. 2: Dokumenty vztahující se k povinnostem poskytovatele podle § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list.)
§ 88	Povinnosti	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku		
písm. a)		Standard č. 1 – CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost od 1. 4. 2013 – 2 listy SANCO Zdravotní péče a sociální služby – informační leták Kalendář 2015 – motiv SANCO Záloha webových stránek (stav v říjnu 2014) Firemní zpravodaj č. 1 – 4		Ano – pořízena kopie Ano Ano Ano Ano
písm. b)		Žádost o pobyt v domově se zvláštním režimem – vzor Příloha: Lékařská zpráva o současném zdravotním stavu žadatele o pobyt se sociálními službami v domově se zvláštním režimem Sanco – PB s.r.o. Standard č. 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU, platnost od 1. 4. 2013 – 3 listy		Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie
písm. c)		Standard č. 1 – CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost od 1. 4. 2013 – 2 listy Standard č. 2 – OCHRANA PRÁVA UŽIVATELŮ, platnost od 1. 4. 2013 – 4 listy ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM, ze dne 7. 2. 2008 Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence (Informační materiál České alzheimerovské společnosti č. 1), z roku 2009 Charta práv pacientů ČR (Etický kodex), bez datace		Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Ano – pořízena kopie Předloženo k nahlédnutí Předloženo k nahlédnutí

písm. d)		<p>ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM, ze dne 7. 2. 2008</p> <p>Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence (Informační materiál České alzheimerovské společnosti č. 1), z roku 2009</p> <p>Domov se zvláštním režimem - Vnitřní pravidla (Domácí řád) – Sanco – PB s.r.o., Březnická 229, 261 01 Příbram, ze dne 25. 4. 2014</p> <p>HACCP příručka systému kritických bodů, ze dne 2. 12. 2013</p> <p>HACCP příručka systému kritických bodů, ze dne 2. 12. 2013</p>		<p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
písm. e)		Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, ze dne 1. 4. 2013		Ano – pořízena kopie
písm. f)		Individuální plány		Ano pořízeny kopie vybraných částí
písm. g)		<p>Šanon „ŽÁDOSTI K POBYTU“</p> <p>Žádost o pobyt v domově se zvláštním režimem – vzor</p> <p>Příloha: Lékařská zpráva o současném zdravotním stavu žadatele o pobyt se sociálními službami v domově se zvláštním režimem Sanco – PB s.r.o.</p>		<p>Předloženo k nahlédnutí</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano – pořízena kopie</p>
písm. i)		<p>Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</p> <p>ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ A STRAVU OD 1. 1. 2015; Ceník poskytovaných služeb v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</p> <p>Přehled klientů – úhrady“ výtisk</p> <p>PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA OBDOBÍ ŘÍJEN 2014, výtisk</p> <p>PŘEHLED VYÚČTOVÁNÍ ZA ÚNOR 2015, výtisk</p>		<p>Ano</p> <p>Ano</p> <p>Ano – pořízena kopie</p> <p>Ano</p> <p>Ano</p> <p>Ano</p>

		PŘEHLED JEDNORÁZOVÝCH FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB OD 1. 6. DO 31. 3. 2015, výtisk		Ano
		Fakultativní činnosti Leden 2014 – Květen 2015		Ano – pořízena kopie
		„Fakultativní služby – od ledna 2014 do ledna 2015		Ano – pořízena kopie
		POHYBY NA HOTOVOSTNÍCH DEPOZITECH OD 1. 1. 2015 DO 31. 1. 2015		ano
písm. j)				
písm. k)				
§ 89	Opatření omezující pohyb osob			
odst. 1		Metodický pokyn Opatření omezující pohyb, agresivní uživatel, ze dne 15. 5. 2011		Ano – pořízena kopie
		Domov se zvláštním režimem Vnitřní pravidla (Domácí řád), ze dne 25. 4. 2014		Ano – pořízena kopie
		Prohlášení souhlasu s použitím restriktivních opatření, ze dne 2. 10. 2011		Ano – pořízena kopie
		Prohlášení souhlasu s použitím omezujících opatření, ze dne 9. 10. 2012		Ano – pořízena kopie
odst. 2				
odst. 3				
odst. 4				
odst. 5				
odst. 6				
odst. 7				

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

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasílá no přede m (el.)	Předáno na místě (list.)
1	Cíle a způsoby poskytování	Standard č. 1 – CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost od 1. 4. 2013 – 2 listy SANCO Zdravotní péče a sociální služby – informační leták Kalendář 2015 – motiv SANCO Záloha webových stránek (stav v říjnu 2014) Firemní zpravodaj č. 1 – 4		Ano Ano Ano ano
2	Ochrana práv	Standard č. 2 – OCHRANA PRÁVA UŽIVATELŮ, platnost od 1. 4. 2013 – 4 listy ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA ORGANIZACE SANCO PŘÍBRAM, ze dne 7. 2. 2008 Práva pacientů trpících Alzheimerovou chorobou nebo jinými formami demence (Informační materiál České alzheimerovské společnosti č. 1), z roku 2009 Charta práv pacientů ČR (Etický kodex), bez datace		Ano Ano
3	Jednání se zájemcem	Žádost o pobyt v domově se zvláštním režimem – vzor Příloha: Lékařská zpráva o současném zdravotním stavu žadatele o pobyt se sociálními službami v domově se zvláštním režimem Sanco – PB s.r.o. Standard č. 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU, platnost od 1. 4. 2013 – 3 listy		Ano Ano Ano
4	Smlouva o poskytování	Standard č. 4 – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost od 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
5	Individuální plánování	Standard č. 5 – INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost od 1.4.2013 – 2 listy		Ano

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasílá no předem (el.)	Předáno na místě (list.)
6	Dokumentace poskytování	Standard č. 6 – DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
7	Stížnosti	Standard č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
8	Návaznost na služby a zdroje	Standard č. 8 – NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
9	Personální a organizační zajištění	Standard č. 9 (pro DZR) – PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy MĚSÍČNÍ PLÁN NA BŘEZEN 2015 – (dva výtisky) Diplom Pracovní profily – celkem 5		Ano Ano Ano Ano
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	Standard č. 10 – PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
11	Místní a časová dostupnost	Standard č. 11 – MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, platnost 1. 4. 2013 - 2 listy		Ano
12	Informovanost o službě	Standard č. 12 – INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ, platnost 1. 4. 2013 – 1 list		Ano
13	Prostředí a podmínky	Standard č. 13 – PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY, platnost 1. 4. 2013 – 3 listy		Ano
14	Nouzové a havarijní situace	Standard č. 14 – NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, platnost 1. 4. 2013 – 3 listů Seznam dokumentace BOZP Směrnice BOZP č. 02 Analýza rizik		Ano Ano Ano

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN-DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasílá no přede m (el.)	Předáno na místě (list.)
		Směrnice BOZP č. 02 příloha		Ano
		HACCP Domeček		Ano
		HACCP Poliklinika		Ano
15	Zvyšování kvality služby	Standard č. 15 – ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, platnost 1. 4. 2013 – 2 listy		Ano
		Dotazník spokojenosti pro rodinné příslušníky – VZOR		Ano
		Dotazník spokojenosti uživatele s poskytováním sociálních služeb ve společnosti Sanco-PB s.r.o – Nový VZOR		Ano
		Hodnotící zpráva – Audit české alzheimerovské společnosti		Ano
		Certifikát Vážka		Ano
		Zápisy z porad za období duben – prosinec 2014		Ano
		Zápisy z provozní porady Sanco – PB s.r.o. ze dní 2. 9. 2014, 20. 10. 2014, 19. 1. 2015, na středisku Domeček		Ano

Tabulka č. 4: Seznam předané osobní dokumentace klientů

Respondent/klient číslo:	Předaná osobní dokumentace
R1	<p>Individuální plán: Individuální plán, Průběh plnění osobního cíle, První kontakt při příjmu do zařízení, Stručný životopis, Anamnéza, Posouzení péče o vlastní osobu, Barthelův Index, Neuromentální index, Záznam o průběhu adaptace, Plán péče klienta, Seznam oblečení</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o. – pořízena kopie</p>
R2	<p>Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, Plán péče klienta, Barthelův index, Neuromentální index, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Vymezení schopností klienta zvládat životní potřeby, Záznam o průběhu adaptace, Individuální plán, Hodnocení rizik a pádů, Hodnocení rizika dekubitů, Dotazník pro rodinné pečovatele, Seznam věcí</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</p>
R3	<p>Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, Plán péče klienta, Hodnocení rizika pádů, Barthelův index, Neuromentální index, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Vymezení schopností klienta zvládat životní potřeby, Záznam o průběhu adaptace, Mini-mental test, Seznam věcí, Dotazník pro pečující, Žádost o pobyt v DZR, Vstupní list, Vyhodnocení adaptace</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</p>
R4	<p>Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, První kontakt při příjmu do zařízení, Anamnéza, Posouzení péče o vlastní osobou a soběstačnost, Barthelův index, Neuromentální index, Hodnocení rizika pádů, Záznam o průběhu adaptace, Plán péče klienta, Prohlášení souhlasu s použitím omezujících opatření, Seznam věcí</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.</p>
R5	<p>Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, Plán péče klienta, Barthelův index, Neuromentální index, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Vymezení schopností klienta zvládat životní potřeby, Záznam o průběhu adaptace, Dodatek č. 1 – úhrada za ubytování a stravu, Hodnocení rizika vzniku dekubitů</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o</p>
R6	<p>Individuální plán: První kontakt při příjmu do zařízení, Hodnocení rizika pádů, Neuromentální index, Barthelův index, Anamnéza, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Plán péče klienta</p> <p>Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o</p>

R7	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o
R8	Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, Plán péče klienta, Barthelův index, Neuromentální index, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Vymezení schopností klienta zvládat životní potřeby, Záznam o průběhu adaptace, Anamnéza. První kontakt při příjmu do zařízení, Průběh plnění osobního cíle, Hodnocení rizik a pádů Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
R9	Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, Plán péče klienta, Hodnocení rizika pádů, Barthelův index, Neuromentální index, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Vymezení schopností klienta zvládat životní potřeby, Prohlášení, Dotazník pro rodinné pečovatele, Souhlasy a potvrzení (formulář Cygnus), Mini-mental test, První kontakt při příjmu do zařízení, Addenbrookský kognitivní test, záznam o průběhu adaptace, Kopie rodného a křestního listu – rodina dodala, seznam osobních věcí, Vyrozumění finančního úřadu Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
R10	Individuální plán: Průběh plnění osobního cíle, První kontakt při příjmu do zařízení, Anamnéza, Záznam o průběhu adaptace, Hodnocení rizika pádů, Neuromentální index, Barthelův index, Hodnocení rizika vzniku dekubitů, Posouzení péče o vlastní osobu a soběstačnost, Plán péče klienta. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U1	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U2	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U3	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U4	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U5	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U6	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U7	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U8	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.

U9	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U10	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U11	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U12	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U13	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U14	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.
U15	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově se zvláštním režimem
U16	Smlouva o poskytování služby sociální péče v Domově se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o.