



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0082, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, provedli:

Mgr. Ľubica Švecová – vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Eva Hradečná - členka inspekčního týmu – přizvaná osoba (důvod přizvání - v zájmu odborného posouzení věci)

u kontrolované osoby: Speciální pečovatelská služba z.s., Hřebečská 2680, Kročehlavy, 272 01 Kladno 1, IČ 48707783

inspekci poskytování sociálních služeb v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“)/čl. 2 písm. d) Zásad pro výkon kontrolní činnosti (Příloha č. 1 k Příkazu ministra č. 2/2012 v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

Místo provedení inspekce: Speciální pečovatelská služba, Hřebečská 2680, Kročehlavy, 272 01 Kladno 1, ve službě pečovatelská služba (§ 40 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 7255535.

Kontrolované období: 28. 11. 2014 až 4. 5. 2016

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb: Plnění opatření uložených v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 3. 5. 2016 úkonem: předložení pověření č. 2016/0082 a posledním kontrolním úkonem předcházejícím

vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo ukončení místního šetření dne 4. 5. 2016.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 3. 5. 2016 až 4. 5. 2016.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: následná

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Dostupnost a srozumitelnost informací o službě</p> <p>Opatření s termínem splnění 30. 9. 2014, uložená v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zajišťovat dostupnost informací o druhu sociální služby, okruhu osob, jimž je poskytována sociální služba, o cílech a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. - Jednotně definovat a zveřejnit vymezení okruh osob, kterým je sociální služba určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. - 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>Číslo: 1</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Zajišťovat dostupnost informací o druhu sociální služby, okruhu osob, jimž je poskytována sociální služba, o cílech a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.“</i> <p>Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 2 a 3 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě zejména v informačním letáku „SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA“ a na své webové stránce www.sps-kladno.cz.</p> <p>Součástí webové stránky poskytovatele jsou Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, Etický kodex pracovníků Speciální pečovatelské služby Kladno, archiv Výročních zpráv od roku 2008, dále informace</p>	

o poskytované službě a cenách, kontaktní údaje, aktuální informace etc.

Informační leták obsahuje strukturované základní informace o službě, včetně poslání a cíle kontrolované služby. Je používán zejména v rámci jednání se zájemcem. Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru doplnil: „Srozumitelnost informací o službě jsme schopni zajistit pomocí zvětšení písma, v případě potřeby.“ A dále: „Okruh současných klientů služby nezahrnuje osoby se specifickými potřebami v oblasti komunikace či porozumění psanému textu a slovně předávaným informacím.“

- „Jednotně definovat a zveřejnit vymezení okruh osob, kterým je sociální služba určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.“

Soubor základních informací o kontrolované službě je písemně zpracován v dokumentu „**METODIKA SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY KLADNO**“. Jednotně a v souladu s posledním platným „**Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK**“ je obsažen na webové stránce poskytovatele. Jeho součástí nejsou stanovená kritéria vyhodnocování cílů poskytované sociální služby.

V praxi poskytovatele v roce 2014 došlo k zúžení cílové skupiny na „osoby s tělesným postižením“, ve věkové kategorii „od 18 let“. K této skutečnosti zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli: „Změna okruhu osob, kterým poskytujeme službu, plně odráží naši praxi. Lépe, snadněji se nám pracuje.“ Zároveň z rozhovoru se zaměstnanci vyplynulo, že poskytovatel průběžně reflektuje aktuální potřeby klientů a v návaznosti na ně možnosti dalšího nastavení služby. Podrobněji viz níže.

- „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.“

Oblast zvyšování kvality je poskytovatelem ošetřena

	<p>v samostatné části dokumentu „<i>METODIKA SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY Kladno</i>“, v kapitole „<i>Standard č. 15, Zvyšování kvality sociálních služeb</i>“. V souladu s jeho obsahem dochází minimálně 1x měsíčně ke kontaktu manažerky provozu s každým klientem, a to nejen za účelem úhrady, ale jednotlivým klientům je rovněž poskytnut prostor pro sdělení připomínek, přání, námětů.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru k tématu kontrolních mechanismů a přehodnocování způsobu poskytované služby uvedl: „<i>Jsmo malá služba, dokážeme nasdílet informace bez oficiálních setkání a porad, předáváme si je rovnou v provozu. Naším klientům se snažíme zajistit především možnost žít doma.</i>“</p> <p>Na základě uvedeného lze konstatovat, že i přes dílčí formální a systémové nedostatky (absence písemně zpracovaných vyhodnocovacích kritérií pro stanovené cíle, absence společných porad zaměstnanců s možností sdílení informací a jejich vyhodnocování), v praxi dochází k průběžné kontrole a hodnocení souladu mezi definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby, způsobem jejího poskytování a cíli klientů. Přehodnocování se promítá přímo do změn v jednotlivých dokumentech (např. součástí smlouvy se stala příloha obsahující postup pro vyřizování stížností). Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru shodně uvedli, že v souvislosti s přehodnocováním potřeb a cílů jednotlivých klientů došlo „... k posílení směn, posílení pracovního týmu, navýšení školení, např. první pomoci.“</p> <p>Možnosti dalšího nastavení služby byly ze strany poskytovatele v září 2015 konzultovány s OSV, KÚ SK. Dle sdělení zaměstnanců č. 1, 2 a 3 poskytovatel dále usiluje o zkvalitnění služby, zvažuje např. zajištění metodické podpory v oblasti procesu individuálního plánování.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3 Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</p> <p>Dokumenty: „<i>METODIKA SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY Kladno</i>“, verze 2014 Informační leták „<i>SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA</i>“, bez datace „<i>Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK</i>“, ze dne 22. 3. 2016 „<i>Výroční zpráva 2014</i>“ „<i>Výroční zpráva 2015</i>“</p>	

	Pozorování Obsah webové stránky: www.sps-kladno.cz	
Hodnocení uložených opatření základní inspekcí	Uložená opatření byla splněna.	

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Ochrana práv</p> <p>Opatření s termínem splnění 11. 8. 2014 a 30. 9. 2014, uložená v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Při poskytování sociální služby vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální službu, naplňovat jejich lidská i občanská práva. - Upravit a doplnit pravidla pro oblasti střetů zájmů tak, aby byla pro pracovníky srozumitelná a mohli podle nich postupovat v praxi. 	<p>Číslo: 2</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Při poskytování sociální služby vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální službu, naplňovat jejich lidská i občanská práva.“</i> <p>K tomuto opatření zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli, že poskytování služby není již od roku 2014 podmíněno členstvím v občanském sdružení. Skutečnost odstranění podmínky poskytování služby byla ověřena v osobní dokumentaci respondentů č. 1, 2 a v rozhovorech s nimi.</p> <p>Respondenti č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel pro zahájení poskytování služby nepožadoval předložení posudku praktického lékaře, ani jiného odborného lékaře. Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru popsali postup při jednání se zájemcem o službu. Ze sděleného je zřejmé, že lékařský posudek není poskytovatelem požadován. Součástí osobní dokumentace respondentů č. 1, 2 a klientů č. 1, 2 nebyly lékařské posudky, ani jiná zdravotnická dokumentace.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Upravit a doplnit pravidla pro oblasti střetů zájmů tak, aby byla pro pracovníky srozumitelná a mohli podle nich postupovat v praxi.“</i> <p>K tomuto opatření poskytovatel předložil dokument <i>„Pravidla pro vymezení a řešení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmu Příloha 2b)-1“</i>, ve kterém uvádí situace, včetně jejich řešení, které vnímá jako situace střetů zájmů poskytovatele se zájmy klientů služby. Konkrétně se jedná o tyto</p>	

	<p>situace:</p> <p>„1. Osobní vztah mezi zaměstnancem a uživatelem (rodinný příslušník, známý) 2. Zaměstnanec SPS pracující u dvou PSS 3a) Zaměstnanec SPS Kladno a uživatel v jedné osobě 3b) Poskytování sociální služby řediteli 4a) Mezi uživatelem a pečovatelem (podání stížnosti) 4b) Mezi uživatelem a pečovatelem (pracovník má nechuť navštívit uživatele) 5. Mezi uživatelem a manažerem provozu SPS Kladno (zadržení stížnosti) 6. Mezi uživateli navzájem“</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru popsali, na jakém zjištění z vlastní praxe formulovali jednotlivé situace a jak stanovili pravidla jejich řešení. V diskuzi bylo sděleno, že tři z uvedených situací nejsou situacemi střetů zájmů, ale jsou situacemi možného porušení práv klientů služby a jedna situace se vztahuje k podmínkám poskytování tohoto druhu služby. V rozhovoru se zaměstnanci č. 1 – 5 bylo ověřeno, že zaměstnanci pravidlům uvedeným v dokumentu rozumí, že se stanovenými pravidly v praxi řídí.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 5 Rozhovory s respondenty č. 1, 2 Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2 Osobní dokumentace klientů č. 1, 2</p> <p>Dokumenty: „Metodika speciální pečovatelské služby“, verze 2014 „Pravidla pro vymezení a řešení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmu Příloha 2b)-1“, bez datace</p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekci</p>	<p>Uložená opatření byla splněna.</p>	

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014, uložené v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby. 	<p>Číslo: 3</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.“</i> <p>K tomuto opatření zaměstnanci č. 1 - 3 uvedli, že mezi současnými klienty služby není ani jeden klient, který by nerozuměl psanému textu a slovně předávaným informacím. V případě zájemce o službu, který by potřeboval podporu při čtení textu, je poskytovatel připraven text zájemci zvětšit na monitoru počítače. V praxi poskytovatele v roce 2014 došlo k zúžení cílové skupiny, blíže viz kontrolní zjištění č. 1.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 3</p> <p>Dokumenty: <i>„Metodika speciální pečovatelské služby“</i>, verze 2014</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb</p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekci</p>	<p>Uložené opatření bylo splněno.</p>	

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Uplatňování stížností</p> <p>Opatření s termínem splnění 28. 11. 2014, uložené v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob ve formě srozumitelné pro všechny osoby s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele. 	<p>Číslo: 4</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob ve formě srozumitelné pro všechny osoby s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele.“</i> <p>Poskytovatel předložil v dokumentu <i>„Metodika speciální pečovatelské služby“</i>, v kapitole <i>„Standard č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“</i> - v souladu s požadavky ZSS a vyhlášky - zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Rozhovory s respondenty č. 1 a 2 potvrdily, že jsou seznámeni s možností si stěžovat. Předložený sešit <i>„Stížnosti od uživatelů 2006 – 2015, Pochvaly 2015, Zápisy ze schránky“</i> dokládá, že poskytovatel v praxi při vyřizování stížností postupuje podle svých vnitřních pravidel. Zaměstnanci č. 2 a 3 v rozhovoru uvedli, že pro lepší zapamatování i srozumitelnost pravidel klientům, byla tato zařazena jako příloha smlouvy o poskytování sociální služby. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou rovněž součástí webové stránky poskytovatele. S ohledem na to, že v praxi poskytovatele došlo v roce 2014 k zúžení cílové skupiny, je výše popsany způsob zpracování vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností dostatečně srozumitelný.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 3 Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</p> <p>Dokumenty: <i>„Metodika speciální pečovatelské služby“</i>, verze 2014 Sešit <i>„Stížnosti od uživatelů 2006 – 2015, Pochvaly 2015, Zápisy ze schránky“</i>, 2010 – 2014</p>	

Hodnocení uložených opatření základní inspekcí	Uložené opatření bylo splněno.	
--	--------------------------------	--

<p>Kontrolní zjištění k</p>	<p>Plánování poskytování sociální služby</p> <p>Opatření s termínem splnění 11. 8. 2014, uložené v inspekční zprávě č. j. 15/2014/UPCR/Jak, ze dne 21. 1. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Průběžně společně s uživateli hodnotit, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle. 	<p>Číslo: 5</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>„Průběžně společně s uživateli hodnotit, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.“</i> <p>K tomuto opatření poskytovatel předložil dokumentaci respondentů č. 1, 2 a klientů č. 1 – 5 a dále záznamy vypracované ze setkání zaměstnanců č. 1 a 2 s jednotlivými klienty.</p> <p>Zaměstnanci č. 1, 2, 4, 5 k opatření uvedli, že osobní cíl zjišťují na počátku poskytování služby a že většinou je zájemcem formulován v přímém vztahu k druhu poskytované služby, tj. pečovatelská služba, která je poskytována v domácnosti klientů a ti díky jejímu poskytování mohou setrávat ve vlastní domácnosti a nemusí odcházet do pobytové sociální služby. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že k naplnění cíle nastavují společně se zájemcem činnosti, se kterými mu budou pomáhat a jejichž zajišťováním bude plněn zájemcem stanovený cíl. Zaměstnanci ale také uvedli, že ne vždy se jim daří osobní cíl písemně zaznamenat.</p> <p>Poskytovatel předložil v osobní dokumentaci respondenta č. 2 a klientů č. 1 – 5, kterým je smluvně poskytována tzv. osobní pomoc (činnosti péče o vlastní osobu), písemně zpracované dokumenty nazvané „<i>Osobní metodika</i>“, ve kterých jsou zpracovány individuální metodiky práce pečovatele. V osobní dokumentaci respondenta č. 1, kterému je smluvně poskytováno tzv. udržování domácnosti, poskytovatel předložil dokument nazvaný „<i>Úkony a způsob naplnění osobního cíle</i>“, ve kterém je popsáno, jak bude konkrétně probíhat zajištění běžného úklidu v domácnosti a nákupy. Zaměstnanec č. 5 popsal způsob poskytování služby v souladu s písemnými informacemi a respondent č. 1 informace z dokumentu i z rozhovoru se zaměstnancem potvrdil.</p> <p>V osobní dokumentaci respondenta č. 2 byla vložena „<i>Osobní metodika</i>“ zpracovaná v roce 2013</p>	

a Dodatek č. 1 k osobní metodice, ve kterém v roce 2015 došlo k přehodnocení jednoho z pracovních postupů dohodnutých v „*Osobní metodice*“ klienta.

Dále byly zaměstnanci č. 1 a 2 předloženy záznamy z jednání s tímto respondentem zpracované v dokumentu „*Návštěvy u uživatelů SPS 2015*“.

V dokumentaci klienta č. 2 byla vložena „*Osobní metodika*“ klienta, zpracovaná v roce 2015, dále „*Přehled poskytované péče pro individuální plánování*“ zpracovaný v prosinci 2015 a dokument „*Individuální plán – rozšíření služeb 1/2015*“. V únoru 2016 byl dle zaměstnance č. 1 zpracován nový „*Přehled poskytované péče pro individuální plánování*“, ve kterém byla změněna podpora klienta při zajišťování obědů. Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru popsal, jak s klientem č. 2 hodnotí průběh zajištění činností a z hodnocení předložil písemný záznam. Zaměstnanci č. 1 a 2 předložili záznamy z jednání s tímto klientem zpracované v dokumentu „*Návštěvy u uživatelů SPS 2015*“.

V osobní dokumentaci klienta č. 4 byla vložena „*Osobní metodika*“ klienta zpracovaná v roce 2013. Dále byl předložen zaměstnancem č. 1 „*Záznam z průběžného sociální šetření*“, zpracovaný v roce 2015. Při tomto šetření došlo ke změně v nastavené péči o klienta a byla formulována nová žádost o pomoc na pečovatelskou službu. Součástí dokumentace klienta č. 4 byl také písemný záznam z roku 2016 nazvaný „*aktuální info*“, ve kterém došlo rovněž ke změně v zajišťovaných činnostech. Zaměstnanci č. 1 a 2 předložili záznamy z jednání s tímto klientem zpracované v dokumentu „*Návštěvy u uživatelů SPS 2015*“.

V osobní dokumentaci klienta č. 5 byl vložen Dodatek č. 1 k osobní metodice, ve kterém v roce 2015 došlo k přehodnocení jednoho z pracovních postupů dohodnutých v „*Osobní metodice*“ klienta. Dále byl předložen „*Přehled poskytované péče pro individuální plánování*“ klienta č. 5, který byl dle zaměstnance č. 1 zpracován v únoru 2016, jako další doplnění postupu při podávání jídla v jeho „*Osobní metodice*“. Dále byly zaměstnanci č. 1 a 2 předloženy záznamy z jednání s tímto klientem zpracované v dokumentu „*Návštěvy u uživatelů SPS 2015*“.

	<p>V rozhovoru se zaměstnanci č. 1, 2, 4 a 5 nad předloženou osobní dokumentací respondentů č. 1, 2 a klientů č. 1 – 5 bylo zjištěno, že poskytovatel nemá přesně stanoveno, kdo ze stávajících zaměstnanců je za plánování a hodnocení průběhu poskytování služby v organizaci zodpovědný, kdo proces plánování a hodnocení služby řídí. Plánováním a hodnocením průběhu poskytování sociální služby jsou v současnosti pověřeni pečovatelé, jejich práce není ale jednotná. Z výše uvedeného popisu dokumentace respondentů č. 1, 2 a klientů č. 2, 4, 5 je zřejmé, že jednotné není rovněž vedení osobní dokumentace klientů, která se vztahuje k individuálnímu procesu poskytování sociální služby. Zaměstnanci č. 1, 2, 5 v rozhovoru uvedli, že stále hledají cestu k správnému zaznamenávání průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům, včetně zaznamenávání osobních cílů klientů a zaznamenávání výstupů z hodnocení poskytování služby.</p> <p>Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1, 2, 4, 5, respondenty č. 1, 2 je ale zřejmé, že v praxi poskytovatele průběžné hodnocení skutečnosti, zda jsou naplňovány cíle klientů, probíhá, a to ve spolupráci zaměstnanců a klientů.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 4, 5 Rozhovory s respondenty č. 1, 2 Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2 Osobní dokumentace klientů č. 1 - 5</p> <p><i>Záznamy: „Návštěvy u uživatelů SPS 2015“</i></p>	
<p>Hodnocení uložených opatření základní inspekcí</p>	<p>Uložené opatření bylo splněno.</p>	

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb

Hodnocení uložených opatření

Výčet splněných uložených opatření:

- „Zajišťovat dostupnost informací o druhu sociální služby, okruhu osob, jimž je poskytována sociální služba, o cílech a způsobu poskytování sociální služby, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.“
- „Jednotně definovat a zveřejnit vymezení okruh osob, kterým je sociální služba určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.“
- „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.“
- „Při poskytování sociální služby vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální službu, naplňovat jejich lidská i občanská práva.“
- „Upravit a doplnit pravidla pro oblasti střetů zájmů tak, aby byla pro pracovníky srozumitelná a mohli podle nich postupovat v praxi.“
- „Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.“
- „Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob ve formě srozumitelné pro všechny osoby s ohledem na cílovou skupinu poskytovatele.“
- „Průběžně společně s uživateli hodnotit, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.“

Výčet nesplněných uložených opatření:

V Praze dne 19. 5. 2016

Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu

.....
podpis

Mgr. Eva Hradečná – členka inspekčního týmu, přizvaná osoba

.....
podpis

Poučení: Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu adresované vedoucí inspekčního týmu: MPSV, Oddělení 223, Mgr. Ľubica Švecová, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2. Datová schránka: sc9aavg

Protokol byl vyhotoven ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro MPSV, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

Výtisk č. 2 pro Speciální pečovatelská služba z.s., Hřebečská 2680, Kročehlavy, 272 01 Kladno 1, IČ 48707783

Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb
evidenční číslo: MPSV-2016/79978-223, předložených během místního šetření
v termínu 3. 5. 2016 – 4. 5. 2016

Soupis převzatých kopií a výtisků písemností a dokumentů:

1. Aktuální seznam klientů, stav ke dni 3. 5. 2016
2. Seznam pracovníků SPS z.s. Kladno, stav ke dni 3. 5.2016
3. Klíčoví pracovníci SPS Kladno, Příloha 5d) – 1, stav ke dni 3. 5.2016
4. Informace pro zaměstnance ze společné nástěnky (3 konkrétní klienti)
5. Návštěvy uživatelů v kanceláři SPS 2015 – 2 dokumenty (18 listů)

Předloženo k nahlédnutí:

1. „Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK“, ze dne 22. 3. 2016
2. „METODIKA SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY KLADNO“, bez datace
3. Sešit „Stížnosti od uživatelů 2006 – 2015, Pochvaly 2015, Zápisy za schránky“ 2010 - 2014
4. Pořadač „Stanovy, Základní dokumenty“
5. Informační leták „SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA“, bez datace

Soupis písemností a dokumentů předaných ve formátu PDF:

1. Výroční zpráva 2014
2. Výroční zpráva 2015
3. „METODIKA SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY KLADNO“, verze 2014
4. „Příloha č. 1 k úvodní metodice, Etický kodex pracovníků Speciální pečovatelské služby“, bez datace
5. „Příloha č. 2 k úvodní metodice, Pracovní řád Občanského sdružení SPECIÁLNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA platný od 9/2011“, bez datace
6. „Příloha č. 3 k úvodní metodice, Organizační řád Speciální pečovatelské služby“, bez datace
7. „Příloha 1c) – 1 Pravidla pro zařazování uživatele do Rozpisu prací“, bez datace
8. „Příloha 1c) - 2 Metodický pracovní postup při zjišťování a sestavování osobní metodiky uživatele“, bez datace
9. „Příloha 1c) - 3 OSOBNÍ METODIKA – jméno příjmení:“, formulář, bez datace
10. „Příloha 1d) - 1 Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s užíváním sociální služby“, bez datace
11. „Příloha 2a) – 1 Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod“, bez datace
12. „Příloha 2a) – 2 Závazek o mlčenlivosti“, formulář, bez datace
13. „Příloha 2a) – 3 Vnitřní pravidla o ochraně osobních údajů“, bez datace

14. „Příloha 2b) - 1 Pravidla pro vymezení a řešení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmu“, bez datace
15. „Příloha 2b) – 2 Dohoda o zajištění činnosti sociálního pracovníka“, bez datace
16. „Příloha 2c) - 1 Vnitřní pravidla pro přijímání darů“, bez datace
17. „Příloha 2c) – 2 Darovací smlouva“, formulář, bez datace
18. „Příloha 3a) – 1 Pravidla pro jednání se zájemcem“, bez datace
19. „Příloha 3a) – 2 Zjišťování potřeb, Úkony péče o vlastní osobu + úkony soběstačnosti“, formulář, bez datace
20. „Příloha 3b) – 1 Záznam ze sociálního šetření žadatele“, formulář, bez datace
21. „Příloha 3c) – 1 Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu“, bez datace
22. „Příloha 3c) – 2 Seznam zájemců o sociální službu:“, formulář, bez datace
23. „Příloha 3c) – 3 Seznam odmítnutých zájemců o službu:“, formulář, bez datace
24. „Příloha 4a) – 1 Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“, bez datace
25. „4a) – 2 Smlouva o poskytování pečovatelské služby č. 000“, formulář, bez datace
26. „4a) – 3 Rozsah poskytovaných služeb SPS Kladno“, formulář výkazu, bez datace
27. „Příloha 4a) – 4 VZOR PROHLÁŠENÍ“, formulář, bez datace
28. „Příloha 5a) – 1 Pravidla pro individuální plánování průběhu poskytování pečovatelské služby“, bez datace
29. „Příloha 5a) – 2 Zápis z domácího šetření v domácnosti uživatele, Individuální plán“, bez datace
30. „Příloha 5b) – 1 ROZPIS PRACÍ PEČOVATELÉ“, formulář, bez datace
31. Příloha 5b) – 2 ROZPIS PRACÍ PEČOVATELKA“, formulář, bez datace
32. „Příloha 5d) – 1 Klíčoví pracovníci SPS Kladno“, formulář, bez datace
33. „Příloha 6a) - 1 Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace“, bez datace
34. „Příloha 6a) – 2 ZÁVAZEK O MLČENLIVOSTI“, formulář, bez datace
35. „Příloha 6c) – 1 SPISOVÝ A SKARTAČNÍ ŘÁD“, vydaný 1. 1. 2007
36. „Příloha 7a) - 1 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností SPS Kladno“, bez datace
37. „Příloha 9a) -1 Organizační struktura“, bez datace
38. „Příloha 9a) - 2 Pravidla pro přijímání pracovníků SPS Kladno“, bez datace
39. „Příloha 9a) - 3 osobní dotazník“, formulář, bez datace
40. „Příloha 9a) – 4 Personální plán SPS Kladno platný od září 2014, STRUKTURA SPS, bez datace
41. „Příloha 9a) - 5 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY, OSOBNOSTNÍ A MORÁLNÍ PŘEDPOKLADY“, bez datace
42. „Příloha 9b) - 1 METODIKA PRÁCE ŘEDITELE SPS Kladno“, bez datace
43. „Příloha 9b) - 2 METODIKA PRÁCE MANAGERA PROVOZU SPS“, bez datace
44. „Příloha ke St. č. 9b) – 2b) Pověření zaměstnance k zastupování při plnění vymezených úkolů“, formulář, bez datace

45. „Příloha 9b) – 3 *METODIKA PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SPS*“, bez datace
46. „Příloha 9b) – 3 *METODIKA PRÁCEÚČETNÍHO*“, bez datace
47. „Příloha 9b) - 4 *METODIKA náplně práce pečovatele SPS*“, bez datace
48. „Příloha 9b) - 6 *METODIKA NÁPLNĚ PRÁCE PEČOVATELKY*“, bez datace
49. „Příloha 9b) - 7 *METODIKA PRO ŘIDIČE MIKROBUSU SPS*“, bez datace
50. „Příloha 9c) - 1 *Pravidla pro přijímání dobrovolníků SPS Kladno*“, bez datace
51. „Příloha 9d) – 1 *Příkazní smlouva s dobrovolníkem*“, formulář, bez datace
52. „Příloha 10a) - 1 *Pravidla pro hodnocení zaměstnanců*“, bez datace
53. „Příloha 10a) - 2 *Pracovní hodnocení zaměstnance SPS Kladno*“, formulář, bez datace
54. „Příloha 10b) - 1 *Pravidla pro další vzdělávání pracovníků SPS Kladno*“, bez datace
55. „Příloha 10c) - 1 *Pravidla pro předávání informací mezi zaměstnanci SPS Kladno o poskytované sociální službě*“, bez datace
56. „Příloha 14a) – 1 *Nouzové, havarijní a mimořádné situace*“, bez datace
57. „Přílohy ke St. č. 15b) *Návštěvy uživatelů v kanceláři SPS, Návštěvy u uživatelů SPS*“, 2 formuláře, bez datace

Soupis kopií písemností z osobní dokumentace respondentů a klientů

Respondent/ klient číslo:	Obsah předložené dokumentace
R1	<u>Celkem 16 listů:</u> Smlouva o poskytování pečovatelské služby, ze dne 15. 3. 2016 (9 listů) Seznam zájemců o sociální službu (1 list) Zjišťování potřeb (1 list) Záznam ze sociálního šetření žadatele (1 list) Zápis z domácího šetření při návštěvě v domácnosti klienta – individuální plán (4 listy)
R2	<u>Celkem 2 listy:</u> Osobní metodika (1 list) Dodatek č. 1 k Osobní metodice (1 list)
K1	<u>Celkem 6 listů:</u> Osobní metodika (2 listy) Dodatek k osobní metodice (1 list) Dodatek č. 2 k osobní metodice (1 list) Osobní metodika (2 listy)
K2	<u>Celkem 7 listů:</u> Osobní metodika (2 listy) Přehled poskytované péče pro individuální plánování (2 listy) Hodnocení individuálního plánu (1 list)

	Individuální plán rozšíření služby (1/2015), (1 list) Přehled poskytované péče (1 list)
K3	<u>Celkem 3 listy:</u> Osobní metodika (2 listy) Průběžné sociální šetření (1 list)
K4	<u>Celkem 5 listů:</u> Osobní metodika (2 listy) Záznam z průběžného sociálního šetření (2 listy) Aktuální info (1 list)
K5	<u>Celkem 4 listy:</u> Osobní metodika (2 listy) Dodatek č. 1 k osobní metodice (1 list) Přehled poskytované péče pro individuální plánování (1 list)