



Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0264, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, provedly:

Mgr. Zdeňka Černožorská - vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Eva Fremuthová - členka inspekčního týmu – přizvaná osoba,
(důvod přizvání: aktuální praxe v poskytování sociálních služeb),

Mgr. Dana Pivrcová - členka inspekčního týmu – přizvaná osoba,
(důvod přizvání: aktuální praxe v poskytování sociálních služeb),

u kontrolované osoby: SKOK do života o. p. s., se sídlem Brožíkova 451/5, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové 12, IČ: 27521753

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

Místo provedení inspekce: Podporované BYDLENÍ v síti, místo poskytování: Brožíkova 451/5, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové 12, druh sociální služby: podpora samostatného bydlení - § 43 ZSS, registrační číslo: 7846871.

Kontrolované období: 1. 1. 2014 - 12. 5. 2016

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, prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb (dále jen „SQSS“).

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 10. 5. 2016 úkonem: předložením pověření 2016/0264 a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vrácení všech originálů podkladů zapůjčených pro výkon inspekce, dne: 11. 5. 2016.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 10. – 11. 5. 2016.

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě § 88 písm. a) ZSS kritérium 1 a), 15 a) SQSS	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a) Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</p> <p>Informace o druhu, místě a okruhu osob poskytovatel zveřejňuje na webových stránkách www.skokdozivota.cz. Tento zdroj dále vymezuje hodnoty služby. Uvádí strukturu služby podpora samostatného bydlení, která obsahuje vymezení jednotlivých poskytovaných činností, a způsoby, jakými je možné prostřednictvím podpory či pomoci tyto realizovat.</p> <p>V registru poskytovatelů sociálních služeb (v dokumentu <i>Popis realizace sociální služby Skoku do života, o.p.s. – služba Podpora samostatného bydlení</i>) je uvedena informace o názvu poskytovatele, druhu a formě poskytované služby, adrese poskytované služby a cílové skupině osob a popis realizace služby. Poskytovatel má v registru poskytovatelů sociálních služeb uvedenu kapacitu terénní formy služby 20 klientů, včetně vymezení provozní doby služby. Dokument <i>Veřejný závazek služby podpora samostatného bydlení</i> uvádí „Maximální počet uživatelů, kterým je možné službu poskytovat je 15“.</p> <p>Poskytovatel předložil dokument aktuální seznam klientů k 10. 5. 2016, který obsahuje 25 klientů. Zaměstnanec č. 1 na dotaz upřesnil, že kapacita uvedená v registru poskytovatelů, která je stanovená na 20 osob, znamená okamžitou kapacitu. Kapacita v den zahájení inspekce v místě je 13 osob, jeden klient byl hospitalizován ve zdravotnickém zařízení (blíže viz kontrolní zjištění č. 7).</p> <p><i>Informační leták</i> obsahuje základní informaci o organizaci, druhu poskytované služby, včetně adres, na kterých je služba poskytována a uvedených kontaktů. Popisuje síť služeb bydlení, posláních služby, komu je služba poskytována, principy podpory samostatného bydlení, vymezuje rozsah poskytované služby.</p> <p>Zveřejněné informace nejsou ve všech zdrojích uvedeny vždy v jednotné formě - blíže viz kritérium 1 a).</p>	

	<p>Ve formě srozumitelné okruhu osob byl předložen informační leták, dokument <i>Průvodce spolubydlícího</i>, dále dokument <i>Skokanské minimum 2014</i> (dostupný na webových stránkách poskytovatele), a vzor <i>Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i>.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 sdělil, že informace o službě jsou zajišťovány taktéž prostřednictvím webových stránek, fotografií, provedením a ukázkou jednotlivých prostor a činností služby. Dále uvedl, jakým způsobem by se s osobami, které hovoří cizím jazykem, či osobami s poruchami v komunikaci domluvil, jakým způsobem je informují (např. sjednání schůzky na jiný termín za přítomnosti tlumočnicka).</p> <p><i>1 a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je 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; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.</i></p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Veřejný závazek služby podpora samostatného bydlení</i>. Tento obsahuje vymezení poslání, okruhu osob a principů poskytované sociální služby. Cíle služby dokument popisuje odkazem: „Cíle na jeden rok jsou součástí Plánu práce F-STR-07.“; „Dlouhodobé cíle jsou součástí Plánu rozvoje společnosti F-STR-14“.</p> <p>Informace o některých částech veřejného závazku má poskytovatel zpracované taktéž na webových stránkách v dokumentu <i>Výroční zpráva 2014</i>, dále informuje o službě v informačním letáku. Na webových stránkách poskytovatel vymezuje: „Posláním služby podpora samostatného bydlení je poskytovat profesionální podporu lidem s mentálním postižením tak, aby mohli v Hradci Králové dlouhodobě samostatně žít a bydlet dle svých představ.“</p> <p>Poslání služby je ve zdrojích (<i>Veřejný závazek služby podpora samostatného bydlení</i>, webové stránky) vymezeno jednotně. Cílová skupina osob je ve zdrojích (webové stránky, registr poskytovatelů) vymezena nejednotně.</p> <p>Na webových stránkách poskytovatel vymezuje principy poskytované služby a současně taktéž hodnoty, které se v některých oblastech obsahově překrývají. Principy služby jsou taktéž součástí letáku.</p>	
--	--	--

	<p>V registru poskytovatelů sociálních služeb (v dokumentu <i>Popis realizace sociální služby Skoku do života, o.p.s. – služba Podpora samostatného bydlení</i>) je posláni v totožné formě, dále je popsán cíl společnosti. Principy poskytované služby nejsou v tomto zdroji uvedeny.</p> <p>Dokument <i>Plán práce pro rok 2015</i> zahrnuje cíle na jeden rok, které jsou určeny pro období roku 2014 - 2015. Pro rok 2016 nebyly poskytovatelem cíle předloženy. Dokument <i>Plán rozvoje společnosti F-STR-14</i> nebyl poskytovatelem předložen.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 doplnili, že plán strategického řízení je součástí dokumentu <i>Skokanské minimum 2014</i> (dostupný na webových stránkách poskytovatele). Tento dokument obsahuje dlouhodobé cíle pro období 2004 – 2015, kdy jedním z cílů je vznik podporovaného (případně chráněného) bydlení.</p> <p>Na webových stránkách poskytovatel vymezuje hodnoty organizace a principy poskytované služby, které kopírují některé zásady poskytování služby v souladu s § 2 ZSS.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 uvedl, že služba podpory samostatného bydlení není využívána osobami z veřejnosti, tato služba je z důvodů zajištění bezpečnosti a kvality služby provázána se službou sociální rehabilitace, kde klient získá návyky a poté využívá službu s nižší podporou. Uvedl, že mají zkušenost, že klient chce bydlet sám, avšak v průběhu poskytování služby se zjistí, že bez předchozí podpory toto nezvládne a může to pro něj být demotivujícím. Dovednosti trénují klienti v prostorách organizace.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali, jaké činnosti jsou klientům poskytovány. Některé činnosti jsou pravidelné, některé náhodné či jednorázové, vždy dle individuálních potřeb klienta. Tyto činnosti jsou v souladu s nastaveným veřejným závazkem služby.</p> <p>Posláni, okruh osob a principy poskytování služeb jsou v souladu se zásadami a druhem poskytované sociální služby.</p> <p><i>15 a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</i></p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Veřejný závazek služby podpora samostatného bydlení</i>, jehož součástí</p>	
--	--	--

	<p>je odkaz na dokumenty <i>Plán práce F-STR-07</i> a <i>Plán rozvoje společnosti F-STR-14</i>, které dle dokumentu obsahují krátkodobé a dlouhodobé cíle služby. Dokument <i>Plán práce pro rok 2015</i> obsahuje cíle v oblastech správy a řízení, ekonomiky, projektů, personalistiky, služeb, provázení, infrastruktury a fundraisingu, řízení informací. Cílem služby podpora samostatného bydlení je přenesení zodpovědnosti na uživatele. Dokument <i>Plán rozvoje společnosti F-STR-14</i> nebyl poskytovatelem předložen.</p> <p>Na dotaz jak cíle přehodnocují, jak zjišťují, zda je služba poskytována v souladu se ZSS, zaměstnanec č. 2 uvedl, že mají stanovena pravidla, na základě kterých by mělo hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob probíhat, avšak v současné době toto hodnocení ve službě podpora samostatného bydlení neprobíhá. Poskytovatel pouze vyhodnocuje práci s klienty. Zaměstnanec č. 2 dále dodal, že do budoucna bude systém hodnocení nastaven, na tuto oblast zpracovali i projekt, avšak z důvodů velkého pracovního vytížení zaměstnanců se k této agendě zatím nedostali.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>registr poskytovatelů sociálních služeb – k 10. 5. 2016 webové stránky www.skokdozivota.cz - k 10. 5. 2016 Informační leták – předloženo na místě Veřejný závazek služby podpora samostatného bydlení - P-PSB-08-1.1.2013 Průvodce spolubydlícího – 2016 – bez datace Smlouva o poskytování služby podpora samostatného bydlení (vzor) - F-PSB-02-1.9.2014 Plán práce pro rok 2015 - F-STR-08-29.4.2010 aktuální seznam klientů služby – k 10. 5. 2016 rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 4</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. a)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky kritéria 1 a).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:</p> <p>15 a) Poskytovatel neprokázal, že hodnotí způsob poskytování sociální služby v souladu s předloženým dokumentem a definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli klientů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1 a) 3 body 15 a) 1 bod</p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.	Lhůta pro splnění opatření: 31. 1. 2017
--	---	--

Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby § 88 písm. b) ZSS kritérium 3 a), 3 b), 4 b) SQSS	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><i>88 písm. b) Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že zájemci o sociální službu jsou o službě informováni buď osobně během akcí (např. dny otevřených dveří, Den Skoku, divadelní festival) nebo i telefonicky či písemně. Vždy je domluvena osobní schůzka, během které je zájemce seznámen s principy služby, jsou mu ukázány fotografie z akcí, z bydlení a je zaměstnancem seznámen s nároky. Dále uvedli, že zájemce o službu obdrží dokument <i>Průvodce spolubydlícího</i> a je mu předán vzor <i>Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i> na prostudování. Se smlouvou je pak zájemce blíže seznámen na další schůzce. Na této schůzce jsou pak projednávány i finanční podmínky pro poskytování služby. Poskytovatele předložil dokument <i>Průvodce spolubydlícího</i>, kde jsou popsány případné povinnosti, které by pro zájemce vyplývaly ze smlouvy, způsob poskytování služby a informace o úhradách za službu.</p> <p><i>3 a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Průvodce spolubydlícího</i>, kde je srozumitelně popsáno vše, co musí zájemce vědět a o čem musí být informován, tj. o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Jedná se i o informace, jak je možné žádost podat, kolik služba stojí, jaká práva a povinnosti klient služby má, jak je služba poskytována a jaké jsou její principy. Tento dokument, podle zaměstnanců č. 1 – 2 obdrží každý zájemce o službu.</p> <p>Dále pak poskytovatel předložil dokument <i>Postup při 1. individuálním setkání se zájemcem o službu</i>, kde je blíže uveden postup při jednání, např.: „ředitelka/vedoucí provázení ohodnotí zájemce dle kritérií cílové skupiny. Hodnocení probíhá pozorováním a dotazováním během setkání se zájemcem i s jeho doprovodem.“; „Ve spolupráci se zájemcem a jeho doprovodem formuluje požadavky na</p>	

	<p>čas a prostor pro poskytování služby, případně další požadavky.“.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 popsali v rozhovoru postup pro informování zájemce o službu v souladu s předloženými písemnými pravidly. V souladu s předloženými písemnými pravidly je na webových stránkách poskytovatele umístěn elektronický formulář „Jsem zájemce“.</p> <p>Klient č. 1 si na jednání nevzpomínal, zařizoval to jeho rodinný příslušník, byl ale moc spokojen a neměnil by.</p> <p>Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že nejprve využíval službu sociální rehabilitace, později pracoval v Ladílně. Službu podpora samostatného bydlení začal využívat později. Než se nastěhoval, podílel se na úpravě bytu a byl moc rád. Klient č. 2 dále uvedl, že jej se vším seznámili, že má svá práva, může si stěžovat, řekli mu, jaká jsou pravidla a on se sám rozhodoval, zda půjde do bytu bydlet.</p> <p>Klient č. 3 nebyl na jednání se zájemcem o službu dotazován.</p> <p><i>3 b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</i></p> <p>Požadavky, očekávání a osobní cíle jsou, podle zaměstnanců č. 1 a 2, projednávány se zájemcem při osobních schůzkách, které jsou nejméně tři. Služba podpora samostatného bydlení je poskytována vždy společně se službou sociální rehabilitace stejného poskytovatele – více viz kontrolní zjištění č. 3, kritérium 2 b). Z předložených písemných záznamů z jednání se zájemcem o službu klientů č. 1 a č. 10, bylo zjištěno, že možnosti a schopnosti zájemce byly zmapovány již ve službě sociální rehabilitace a jednání se zájemcem o službu podpora samostatného bydlení probíhalo v rámci poskytování služby sociální rehabilitace. Tuto skutečnost potvrdili i zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru, kdy uvedli, že pokud zájemce přichází ze služby sociální rehabilitace, již mají informace, jak zájemce zvládá např. osobní hygienu. Z rozhovoru s klientem č. 1 a 2 ale bylo zřejmé, že tyto dva druhy služeb mezi sebou rozlišují.</p> <p>Nejčastěji, podle zaměstnanců č. 1 a 2, zájemce očekává odstěhování od rodičů, samostatné bydlení a samostatnost. V rámci těchto očekávání je se</p>	
--	--	--

	<p>zájemcem projednávána minimální míra podpory, kterou k dosažení bude potřebovat. Tuto skutečnost potvrdil v rozhovoru i klient č. 2.</p> <p><i>4 b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru popsali, že formulář smlouvy obdrží zájemce již na první schůzce, obsah a účel smlouvy je blíže probírán na druhé schůzce. K podpisu smlouvy dochází obvykle při schůzce třetí.</p> <p>Klient č. 1 si byl vědom, že smlouvu podepisoval, i když si nevzpomínal na obsah smlouvy, klient č. 2 tento obsah znal.</p> <p>Předložené uzavřené smlouvy u klientů č. 1 - 3 byly uzpůsobeny obsahem okruhu osob, kterým je sociální služba určena.</p> <p>Srozumitelnost smlouvy může být pro zájemce snížena z následujících důvodů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ve vzoru Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení je uvedeno: „Prvním dodatkem je Individuální harmonogram služby.“ Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 – 3 však bylo zjištěno, že tento harmonogram není vždy přílohou smlouvy. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že dokumentaci právě přepracovávají a toto není v současné době nastaveno jednotně.</i> • <i>Ve vzoru Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení je dále uvedeno: „V rámci služby je možno si dohodnout užívání fakultativních činností, jejichž nabídka, rozsah a cena jsou určeny v aktuálně platném schváleném ceníku.“ K tomu zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že se jedná o formální nedostatek, neboť fakultativní služby po konzultaci s krajským úřadem neposkytují. Toto bylo ověřeno i v platném ceníku uvedeném např. v dokumentu Průvodce spolubydlícího.</i> 	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>webové stránky www.skokdozivota.cz - k 10. 5. 2016 Průvodce spolubydlícího – 2016 – bez datace Postup při I. Individuálním setkání se zájemcem o službu - P-PROV-03-22.4.2013 Smlouva o poskytování služby podpora samostatného bydlení (vzor) - F-PSB-02-1.9.2014 rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 2 osobní dokumentace klientů č. 1 – 3, 10 rozhovor s klienty č. 1 – 3</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. b)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky kritérií 3 a), 3 b), 4 b).	Bodové hodnocení kritérií: 3 a) 3 body 3 b) 3 body 4 b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv § 88 písm. c) ZSS kritérium 1 b), 1 d), 2 a), 2 b), 13 a) SQSS	Číslo: 3
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><i>§ 88 písm. c) Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</i></p> <p>Poskytovatel vytváří podmínky, které umožní osobám, jimž poskytuje sociální službu, naplňovat jejich občanská a lidská práva.</p> <p>V rámci inspekce (z dokumentu <i>Lidská práva ve skoku do života, o.p.s.</i>, rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 4, rozhovory s klienty č. 1 – 3) nebyly zjištěny situace, které jsou v rozporu s povinnostmi poskytovatele vytvářet podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská a občanská práva.</p> <p>V rámci inspekce v místě byly identifikovány situace střetů zájmů, které nemá poskytovatel v některých případech písemně ošetřeny - blíže viz kritérium 2 b).</p> <p>Klienti č. 1 – 3 v rozhovoru nepotvrdili, že by byli někdy zaměstnanci omezeni, necítí se být na svých právech kráceni.</p> <p><i>1 b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</i></p> <p>Na webových stránkách poskytovatel deklaruje principy poskytování služby: přiměřená odpovědnost, přiměřená podpora, přiměřené riziko a aktivní účast, které směřují k možnosti uplatňovat vlastní vůli osob.</p> <p>Poskytovatel v dokumentu <i>Lidská práva ve skoku do života, o.p.s.</i> pracuje s rizikovou oblastí: nerespektování práva na rozhodování.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 - 4 v rozhovorech uvedli, jaké má klient možnosti volby.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 popsali možnosti volby jídelníčku. Uvedli, že při tvorbě jídelníčku se snaží nastavit výběr tak, aby byly uspokojeny chutě všech klientů, společně se domluví. Pokud se klienti na jednom společném jídle nedomluví, tak si klient nachystá jídlo sám. Dále popsali právo volby ve výběru aktivit. Sdělili, že pokud nemají možnost zajistit doprovod, je klientovi vysvětleno, proč není možné aktivitu uskutečnit, a domluvíme se s ním na jiném termínu. Dále uvedli, že klienti mají volbu kouření (ve vymezených prostorách), volbu výběru při nákupu.</p>	

	<p>Zaměstnanci č. 3 a 4 uvedli, že má klient volbu téměř ve všem, např. volba času poskytování služby, volba aktivit, atd. Sdělili, že je klient omezen pouze v případě, kdy by to pro něj bylo nebezpečné, a to tak, že mu vše vysvětlují a společně se domlouvají na jiných variantách. Doplnili, že klienti mají zpracovány harmonogramy – tyto jsou vytvořeny po konzultaci s rodinou a hlavně klient si řekne sám, jak jej chce nastavit, co potřebuje.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 – 4 závěrem sdělili, že má klient právo špatné volby, „vše se snažíme vysvětlovat, hledáme s ním jiné možnosti“. V rámci poskytování služby sociální rehabilitace je podporován k tomu, aby ve službě podpora samostatného bydlení uměl sdělit svůj názor, dokázal si říci, jaké má přání či zájem.</p> <p>Klient č. 1 sdělil, že si pokoj zařizuje dle své fantazie a je to všechno na něm. Nikdo mu tam nevstupuje, pokud nechce. Televize je společná, ale rádi všichni sledují „Ulici“ a „Ordinaci“ – to u večeře. Pokud chce sledovat např. hokej, poprosí ostatní, zda jim to nevádí.</p> <p>Klient č. 2 uvedl, že jej se vším seznámili: že má svá práva, může si stěžovat, řekli mu, jaká jsou pravidla, a on se sám rozhodoval, zda půjde do bytu bydlet.</p> <p><i>1 d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</i></p> <p>Na webových stránkách poskytovatel deklaruje principy rovnocenného přístupu a respektování práv, důstojnosti a potřeb každého člověka.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 popsal příklady možného vzniku předsudků či negativního hodnocení a způsoby, jak těmto předcházejí. Podpora je poskytována dle toho, jak si ji klient sjedná, např. někdo si vaří sám bez podpory, někdo vaří s podporou zaměstnance služby.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 - 4 uvedli: „Z hlediska sousedů se občas řeší soužití mezi občany v baráku. Snažíme se postupovat tak, abychom předcházeli stigmatizaci, snažíme se o splynutí klientů se společností“. S negativním hodnocením či předsudky vůči klientům se zaměstnanec č. 4 zatím nesešel.</p> <p>V rámci rozhovoru se zaměstnanci č. 1 - 4 bylo zaznamenáno, že bylo některými zaměstnanci použito označení klientů „děcka, holky“, což by sebou mohlo nést riziko vzniku předsudků a ztráty úcty dospělého</p>	
--	--	--

	<p>člověka (pokud zaměstnanec používá tyto výrazy i v běžném prostředí, vnímavá veřejnost toto může kopírovat, čímž se snižuje důstojnost klienta).</p> <p>Pozorováním v rámci prohlídky a studiem předložených pravidel bylo zjištěno, že je služba poskytována v bytech ve městě, aniž by označení bylo stigmatizující.</p> <p><i>2 a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p> <p>Poskytovatelem předložený dokument <i>Lidská práva ve skoku do života, o.p.s.</i> obsahuje popis rizikových oblastí, kdy může dojít k porušení práv osob, prevenci vzniku a řešení těchto situací, monitoring, vymezuje, kdo je za tuto oblast odpovědný. Součástí dokumentu je kapitola <i>Možné způsoby, jakými může dojít k porušení práv v organizaci – předcházení porušování práv a způsoby řešení v případě jejich porušení</i>. Tato kapitola zahrnuje jednotlivé situace (popis vzniklé situace, prevence, řešení), které poskytovatel považuje za oblasti, ve kterých by k porušení práv mohlo dojít.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali, jakým způsobem je klient seznámen s oblastí práv, Sdělili, že jsou práva probírána na „klíčových schůzkách“, je to i v garantované nabídce. Uvedli, že klienti vědí, že si nesou odpovědnost za to, co dělají, dávají jim především doporučení. Práva jsou řešena taktéž na „radě uživatelů služeb“, kde mohou klienti vyjadřovat své názory, dále na „klubech bydlicích“.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 dále uvedli, že mají zpracovaný dokument, který řeší práva, dále je to řešeno v dokumentu <i>Průvodce spolubydlícího</i>. Odpovědnou osobou je vedoucí služby, tento zjišťuje dodržování práv osob hlavně rozhovorem, mají dotazníky kvality – jak pro klienty i pro rodiče a zaměstnance. Navzájem se zaměstnanci monitorují. Pokud by někdo porušil práva klientů, bude se to řešit pohovorem, supervizemi, dle závažnosti řeší pochybení ředitelka. S porušením práv zaměstnancem se dosud nesetkali.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru sdělili, jakým způsobem jsou klienti oslovováni - „vzájemně si tykáme, čímž jsme na stejné úrovni. Tykání nabízí někdy klient, někdy zaměstnanec. Pokud klient vyká, taktéž si s ním vykáme. Pokud klient chce vykat, tak se</p>	
--	---	--

	<p>vyká“. Dále popsali, jakým způsobem respektují a vytváří podmínky pro soukromí na pokojích, pro zachování samostatnosti (podpora volbou svých vlastních jídelníčků, volba plánování a využití svého času); jakým způsobem probíhá hospodaření s financemi (jedná se o individuální přístup, kdy v některých případech si nakupuje vše klient sám na základě jídelníčku, někdo potřebuje podporu při nakupování a placení. Klientům, jejichž schopnosti jsou v oblasti financí omezeny, je toto hospodaření na základě domluvy s klientem a rodinou ze strany služby řízeno. Tito klienti mají podporu formou zpracovaného finančního plánu.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 2 je podávání léků klientům, uvedeno v jeho harmonogramu. Zaměstnanci č. 1 - 4 v rozhovoru uvedli, že léky chystá pracovník v přímé péči dle harmonogramu, čímž v tomto případě dochází k poskytování služby nekvalifikovaným odborníkem, jelikož dva ze tří pracovníků v přímé péči nemají kvalifikaci k podávání léků klientům.</p> <p>Dále bylo zjištěno, že poskytovatel některým klientům poskytuje individuální slevu z celkové výše úhrady za službu. Toto by mohlo být klienty služby, u kterých k této slevě nedochází považováno za diskriminační - blíže viz kontrolní zjištění č. 8.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 k oblasti práv uvedl, že se snaží co nejvíce respektovat, že doma je doma a klient má právo se rozhodnout, zda chce něco dělat nebo zda chce odpočívat. Klienti mají za sebou dril v sociální rehabilitaci, tak tady mají větší volnost. Chodí do práce, kde je to pro ně náročné, tak se snažíme zachovat klidový režim, aby nebyli z dvojí práce přetížení, protože při větší zátěži v práci pak selhávají. Dále zaměstnanec č. 2 doplnil, že v rámci „klubu bydlících“ se řeší střety zájmů klientů, které nechtějí řešit ve službě. Na těchto klubech mají klienti možnost projednávat a získat radu při řešení něčeho, co nechtějí projednávat přímo ve službě. Jsou zde motivováni k hájení si svých práv a oprávněných zájmů.</p> <p>Vzor <i>Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i> i konkrétní smlouvy klientů č. 1 – 3 zahrnují povinnosti klienta „mít hezký domov a šťastný život“, „pracovat na svých úkolech“, „dodržovat bezpečnost dle Krizového scénáře a Pravidel domácnosti“, „dodržovat pokyny lékaře a opatrovníka“. Jeden z výpovědních důvodů pro</p>	
--	--	--

	<p>ukončení smlouvy je neplnění povinností klientem. Zaměstnanci č. 1 a 2 popsali, že důvod mít hezký domov a šťastný život je myšleno tak, že když nebude klient šťastný a spokojený, není to výpovědní důvod, ale jedná se o podnět pro ně, k vyvolání kroků vedoucích ke změně způsobu poskytování služby klientovi.</p> <p>Zaměstnanci č. 1, 3 a 4 uvedli, že zastupitelnost zaměstnanců v době nepřítomnosti jednoho z nich, je ze strany poskytovatele služby zajištěna následujícím způsobem - klienti znají všechny zaměstnance, kteří službu podpora samostatného bydlení poskytují, klient je v této situaci informován o změně a je poskytnuta služba jiným zaměstnancem.</p> <p>Klient č. 1 v rozhovoru uvedl: „Se všema si tykám, je to přátelské“. Všichni jsou tu kamarádi, „táhnem za jeden provaz“. Klient č. 1 dodal, že pivo pije spolubydlící, který tu zrovna není. Možnost dát si alkohol zde je, „pokud nebere léky“.</p> <p>Klient č. 2 uvedl, že nic není zakázáno, bydlí si sám, sám se rozhoduje, co si nakoupí, jak mu bude poskytována služba, si také řídí sám, pokud potřebuje změnu ve vymezení poskytované služby (třeba čas), se zaměstnanci služby se vždy domluví. Klient č. 2 se se zaměstnanci služby domluvil, že si budou tykat, sám chtěl, aby si tykali. Uvedl, že na svých právech nebyl nikdy krácen, je nekuřák, pokud by si chtěl koupit pivo, tak si jej koupí. Uvedl, že má stejná práva jako všichni ostatní lidí. Dále uvedl, že je diabetik, léky mu předepíše lékař a on sám je schopen si inzulin podat.</p> <p>Klient č. 3 nevěděl, zda jsou zde nějaká pravidla, zda se musí něco dodržovat. Sdělil, že se zde nekouří, nikdo tady není kuřák, alkohol si občas dát mohou. Zda má u sebe občanský průkaz, klient nevěděl, uvedl, že má u sebe kartičku ZTP.</p> <p>Osobní dokumentace klientů č. 1 - 3 obsahuje <i>Smlouvu o poskytování služby podpora samostatného bydlení, Souhlas s poskytováním informací třetím osobám, Souhlas s poskytováním osobních údajů a fotografií</i>. Součástí smlouvy o poskytování služby je prohlášení klienta, že byl seznámen s pravidly poskytování služby, informací, že smlouva je obsahově klientem schválena a souhlas, že údaje klienta se stanou součástí evidence služby.</p>	
--	---	--

	<p>2 b) <i>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Lidská práva ve skoku do života, o.p.s.</i>, ve kterém vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Celkem je vymezeno 12 situací, které poskytovatel vnímá jako střetové.</p> <p>Pozorováním a rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 4 byly identifikovány tyto situace střetu zájmů:</p> <ul style="list-style-type: none">• Přesah jednotlivých služeb ve vztahu ke klientům <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že provázanost jednotlivých služeb nevnímají jako střet zájmů, souběh více služeb vnímají pro klienty jako pozitivní. V síti služeb nejsou návazné služby, a tímto postupem se poskytovatel snaží vytvářet takové podmínky, aby klienti nesetřávali ve službě déle, než je z pohledu jejich dovedností třeba a organizace nevytvářela a nepodporovala závislost klienta na službě.</p> <p>Tato situace je poskytovatelem v dokumentu popsána.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 dodal, že všichni klienti chodí do práce. Striktně dodržují, že doma je doma a v práci se pracuje. Pokud někdo potřebuje natrénovat nějaké dovednosti, tak si požádá o službu sociální rehabilitace. Ze žadatele služby podpora samostatného bydlení se stává současně i klient sociální rehabilitace, což se ve službě osvědčilo a zaměstnanci toto vnímají jako bezpečnostní prvek. Klient sociální rehabilitace v průběhu čerpání služby již získá představu, jakou míru podpory bude v budoucím podporovaném bydlení vyžadovat. Osvědčilo se, že při přechodu klienta do bytu a zabydlení se v novém bytě se pro prvotní chvíle osvědčila podpora zaměstnance, kterého klient již zná.</p> <p>Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že využívá služby sociální rehabilitace a služby podpory samostatného bydlení. Z rozhovoru s tímto klientem je patrné, že rozdíl mezi těmito službami vnímá.</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Službu podpora samostatného bydlení využívají klienti, kteří mají profesionálního podpůrce z řad zaměstnanců organizace. <p>Zaměstnanec č. 1 k tomu doplnil, že funkci profesionálního podpůrce vykonává zaměstnanec SKOKU, nejedná se však o zaměstnance dané služby, ve které je tato funkce vykonávána.</p> <p>Osobní dokumentace klienta č. 2 obsahuje <i>Návrh na schválení smlouvy o nápomoci, alternativně návrh na změnu opatrovníka</i>, na základě kterého byla (dle sdělení zaměstnance č. 2) smlouva o nápomoci okresním soudem v Hradci Králové schválena.</p> <p>Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že si s penězi hospodaří sám, že má uzavřenou smlouvu o nápomoci a tato spočívá pouze v tom, že pracovník s ním hovoří a je mu pomocníkem při hospodaření s penězi při nákupech na týden. „Pomáhá mi hlídat peníze. Řekne mi, kdy už musíme šetřit, aby zbyly peníze na jídlo na celý týden a já jsem rád“.</p> <p>Tato situace není součástí předloženého dokumentu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytovatel využívá k poskytování služby podpora samostatného bydlení majetek klienta (vila Julie, osobní vozidlo). <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru popsali, že Vila Julie je majetkem klientky služby podpora samostatného bydlení. Tyto prostory nabídl opatrovník klienta (jeho rodič) poskytovateli, s tím, že by je rád pronajímal i dalším klientům služby. Opatrovník klientka požádal o souhlas soud, ten ale toto odmítl a po dalším jednání schválil pronajímání prostor poskytovateli, který je může dál pronajímat svým klientům. Protože toto vnímají zaměstnanci č. 1 a 2 jako střet, řeší situaci, že by do tohoto vstoupila třetí osoba (svěrenecký fond), aby nebyly smlouvy uzavírány s poskytovatelem.</p> <p>Ze zápisu z porady rodičů, ze dne 4. 2. 2016 je zřejmé, že poskytovatel využívá v rámci poskytování služby osobní automobil, který je majetkem tohoto klienta, který řeší otázku hrazení poplatků za osobní automobil, kdy platby byly hrazeny poskytovatelem a záměrem služby je domluva s rodiči, že tyto poplatky (povinné ručení, havarijní pojištění, výměna pneumatik) budou hrazeny rodiči klientů.</p>	
--	--	--

	<p>Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že osobní vozidlo původně využíval pouze klient, který ho měl v osobním vlastnictví. Později, z důvodu zhoršení jeho zdravotního stavu se začalo auto využívat v rámci sjednané služby a nahrazovalo městskou hromadnou dopravu. Uvedli, že tuto situaci řešili tím, že přistoupili k uzavření smlouvy o zápůjčce vozidla, kterou schválil soud. Dále sdělili, že v současné době poskytovatel hledá možnosti změny způsobu přepravy, v lednu 2016 již smlouvu o zápůjčce vypověděli, tato by měla být od června 2016 ukončena.</p> <p>Tato situace není součástí předloženého dokumentu.</p> <p><i>13 a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</i></p> <p>Zaměstnanec č. 2 uvedl, že služba je poskytována v bytech na Novém Hradci, ve vile Julie (6 klientů). Služba dále disponuje dvěma byty v centru města. V jednom bydlí 2 klienti. Další byt je velkoplošný, kde bydlí 5 klientů, každý obyvatel bytu má svůj pokoj. Služba je zde poskytovaná skupinovým charakterem. Pronájem bytů ve vazbě na Magistrát města Hradec Králové je podmíněn tím, že nájemné je hrazeno prostřednictvím služby podpora samostatného bydlení. Na Novém Hradci jsou ve vile Julie pronajaty prostory, kde probíhá podpora v rámci procesu adaptace.</p> <p>Dle sdělení zaměstnance č. 4 zaměstnanci ke své práci používají PC, tiskárnu, mobilní telefony. Mají k dispozici osobní automobil, případně se přepravují městskou hromadnou dopravou, kde jim dle zaměstnance č. 4 jsou náklady propláceny.</p> <p>Pozorováním/prohlídkou bylo zjištěno, že je služba poskytována v bytech, kde klienti bydlí. V budově na Brožíkově ulici (vila Idyla) jsou prostory kanceláří. Jedná se o třípodlažní vilu, kde je ve 2. patře kancelář a zázemí pro zaměstnance služby podpora samostatného bydlení, kde probíhá jednání se zájemcem. Budova není bezbariérová, zaměstnanec č. 2 doplnil, že poskytovatel v případě potřeby bezbariérovosti zajistí prostory v Bistru u dvou přátel. Samotné poskytování činností dle individuálních potřeb klientů již probíhá přímo v bytech, ve kterých klienti bydlí.</p>	
--	--	--

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>webové stránky www.skokdozivota.cz - k 10. 5. 2016 Lidská práva ve skoku do života, o.p.s. - P-SR-14-9.4.2010 Zápis z porady rodičů - ze dne 4. 2. 2016 - předloženo na místě Smlouva o poskytování služby podpora samostatného bydlení (vzor) - F-PSB-02-1.9.2014 rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 4 rozhovor s klienty č. 1 – 3 osobní dokumentace klientů č. 1 - 3 pozorování dále viz Seznam podkladů předložených poskytovatelem – ze dne 11. 5. 2016</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky.</p>	<p>Splněné: § 88 písm. c)</p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky kritérií 1 b), 13 a). Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS: 1 d) Někteří zaměstnanci v hovoru používají familiérní označení klientů, což by sebou mohlo nést riziko vzniku předsudků či negativního hodnocení klientů. 2 a) Léky jsou některým klientům podávány pracovníky v přímé péči, čímž v tomto případě dochází k poskytování služby nekvalifikovaným odborníkem, jelikož dva ze tří pracovníků v přímé péči nemají potřebnou kvalifikaci k podávání léků klientům. 2 b) Byly identifikovány střety zájmů, se kterými poskytovatel průběžně pracuje, avšak tyto nejsou zpracovány formou písemných vnitřních pravidel.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: 1 b) 3 body 1 d) 2 body 2 a) 2 body 2 b) 2 body 13 a) 3 body</p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Opatření neuloženo.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření: ---</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy § 88 písm. d), kritérium 1 c) SQSS	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. d) Zpracovat vnitřní pravidla k zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</p> <p>Na základě rozhovorů se zaměstnanci č. 1 – 4, rozhovorem s klienty č. 1 - 3, kontrolou osobní dokumentace klientů č. 1 – 10 a studiem písemných pracovních postupů poskytovatele bylo zjištěno, že poskytovatel zpracovává pravidla pro zajištění průběhu poskytované sociální služby a to včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů.</p> <p>Hodnocení vnitřních pravidel k zajištění poskytované služby je uvedeno v rámci zjištění k jednotlivým kontrolovaným oblastem.</p> <p>Na základě rozhovoru se zaměstnanci č. 1 a 2 a studiem písemných pracovních postupů poskytovatele bylo zjištěno, že poskytovatel nemá v současné době jasně stanovená pravidla na poskytování individuálních slev při úhradách za poskytované služby – více viz kontrolní zjištění č. 8. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že se tato pravidla nyní připravují a jsou konzultována s krajským úřadem.</p> <p><i>1 c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru sdělili, že mají písemné pracovní postupy pro zajištění základních činností zpracovány společně pro službu sociální rehabilitace i pro službu podpora samostatného bydlení. Tyto manuály vznikly v rámci projektu.</p> <p>Poskytovatel předložil následující dokumenty <i>DOMÁCÍ PRÁCE, RUČNÍ PRÁCE, ÚKLIDOVÉ PRÁCE, ÚSPĚŠNÁ KOMUNIKACE, ÚSPĚŠNÝ PRACOVNÍK</i>. Manuály jsou zpracovány vždy ve dvou variantách – pro zaměstnance a pro klienty. Tyto obsahují srozumitelné a návodné postupy pro zajištění základních činností. Verze pro klienty jsou zpracovány v jednodušší podobě doplněné o barevné fotografie.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	DOMÁCÍ PRÁCE - Manuál pro pracovníky – 2013 DOMÁCÍ PRÁCE - Manuál pro uživatele – 2013 RUČNÍ PRÁCE - Manuál pro pracovníky – 2013 RUČNÍ PRÁCE - Manuál pro uživatele – 2013 ÚKLIDOVÉ PRÁCE - Manuál pro pracovníky – 2013	

	ÚKLIDOVÉ PRÁCE - Manuál pro uživatele – 2013 ÚSPĚŠNÁ KOMUNIKACE - Manuál pro pracovníky – 2013 ÚSPĚŠNÁ KOMUNIKACE - Manuál pro uživatele – 2013 ÚSPĚŠNÝ PRACOVNÍK - Manuál pro pracovníky – 2013 ÚSPĚŠNÝ PRACOVNÍK - Manuál pro uživatele – 2013 rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 4 rozhovorem s klienty č. 1 – 3 osobní dokumentace klientů č. 1 – 10 dále viz Seznam podkladů předložených poskytovatelem – ze dne 11. 5. 2016	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. d)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky kritéria 1 c).	Bodové hodnocení kritérií: 1 c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností § 88 písm. e), kritérium 7 b) SQSS	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. e) <i>Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></p> <p>7 b) <i>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; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</i></p> <p>Základní informace o možnosti stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby jsou dostupné v registru poskytovatelů sociálních služeb (v dokumentu <i>Popis realizace sociální služby Skoku do života, o.p.s. – služba Podpora samostatného bydlení</i>).</p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Postup vyřizování stížností, návrhů a připomínek</i>, který je zpracovaný ve formě srozumitelné cílové skupině klientů služby. Tato pravidla obsahují vysvětlení, co je myšleno připomínkou, návrhem nebo stížností; jakým způsobem je možné je podávat a jak s nimi poskytovatel pracuje; co dělat v případě, že není klient s vyřízením stížnosti spokojený. V pravidlech je také uvedeno, že si klient může zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížností. Tento dokument obsahuje i tzv. stručný popis vyřizování stížností, návrhů a připomínek. V obsahově shodné podobě jsou tato pravidla uvedena také v dokumentu <i>Průvodce spolubydlicího</i>.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že o možnosti stěžovat si informuje poskytovatel klienty ve <i>Smlouvě o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i> a v dokumentu <i>Průvodce spolubydlicího</i>. Předložené smlouvy klientů č. 1 – 10 obsahují zestručněná pravidla na podávání stížností.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 – 4 uvedli, že si klienti mohou mimo jiné stěžovat také na „klíčové schůzce“, na „radě uživatelů služeb“, „radě zákonných zástupců“ nebo na „klubu bydlicích“, který je zprostředkován organizací nezávislou na poskytovateli. V tomto klubu jsou dle zaměstnanců č. 1 a 2 klienti vedeni k tomu, aby hájili svá práva, a jsou motivováni k tomu, aby si sami stěžovali přímo poskytovateli.</p>	

	<p>Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru uvedli, že seznamují klienty s možností stěžovat si i opakovaně právě na tzv. „klíčových schůzkách“, které probíhají přibližně čtyřikrát za rok. Zaměstnanci č. 1 – 4 také popsali, jak pracují se stížnostmi u klientů, kteří mají snížené komunikační dovednosti. V rozhovoru se zaměstnanci č. 1 - 4 bylo ověřeno, že pravidla na podávání a vyřizování stížností znají.</p> <p>Klient č. 1 uvedl, že by se v případě nespokojenosti obrátil přímo na pracovníci. Také by kontaktoval „šéfovou v práci“. Nebo by si stěžoval paní ředitelce nebo vedoucí služby.</p> <p>Klient č. 2 uvedl, že ví, že si může stěžovat, ale nepotřebuje to. Dále sdělil, že jej se zaměstnanci služby seznámili s tím, že si může stěžovat.</p> <p>Klient č. 3 v rozhovoru uvedl, že je se službou spokojený, líbí se mu tady.</p> <p>Poskytovatel předložil vyplněné formuláře <i>Záznamy stížnosti, návrhu, připomínky</i>, které obsahovali 14 stížností klientů služby za rok 2015 – 2016 (včetně jejich řešení), mimo jiné i klientů č. 1 – 4.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>registr poskytovatelů sociálních služeb – k 10. 5. 2016</p> <p>Postup vyřizování stížností, návrhů a připomínek - P-KVA-02-1.2.2015</p> <p>Průvodce spolubydlícího – 2016 – bez datace</p> <p>Záznamy stížnosti, návrhu, připomínky – F-KVA-03-13.4.2010 – stížnosti klientů služby za rok 2015 – 2016</p> <p>rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 4</p> <p>osobní dokumentace klientů č. 1 - 10</p> <p>rozhovor s klienty č. 1 – 3</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. e)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky kritéria 7 b).	Bodové hodnocení kritérií: 7 b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby § 88 písm. f) ZSS kritérium 4 c), 5 b), 5 c), 8 a), 8 b), 8 c) SQSS	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><i>§ 88 písm. f) Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že individuální plánování ve službě podpora samostatného bydlení „není založeno na rozvoji“, jedná se spíše o výčet izolovaných úkolů či přání, rozvoj a trénink probíhá ve službě sociální rehabilitace. Toto vyjádření však není v souladu s druhem sociální služby a § 2 ZSS, tzn. poskytování sociální služby vždy musí směřovat k řešení nepříznivé sociální situace a sociálnímu začleňování klienta.</p> <p>V rámci rozhovorů s klienty č. 1 – 3 a rozhovorů se zaměstnanci č. 3 a 4 se neprokázalo, že plánování ve službě podpora samostatného bydlení není založeno na rozvoji. Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali na konkrétních příkladech, jakým způsobem společně s klienty plánují průběh služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klientů. Poskytovatel tak prokázal, že plánuje poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů služby.</p> <p>Písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby v osobní dokumentaci klientů č. 1 – 10 nebyly vždy vedeny tak, aby bylo zřejmé, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti. Ze záznamů není také patrné, jak služba klientům napomáhá řešit jejich nepříznivou sociální situaci.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru popsali, jakým způsobem společně s klienty hodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle, což potvrdili klienti č. 1 a 2 v rozhovoru. Ze záznamů vedených v osobní dokumentaci klientů č. 2 - 10 o hodnocení průběhu poskytování služby se však toto nedalo jednoznačně ověřit, neboť byly vedeny neúplně a nesystematicky.</p> <p>Dále viz popis u jednotlivých kritérií 5 b) a 5 c).</p>	

	<p>4 c) <i>Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přáních osoby.</i></p> <p>Kontrolou uzavřených smluv klientů č. 1 - 3 bylo zjištěno, že smlouvy jsou v téměř totožné podobě. Odlišné je místo bydliště, kde bude poskytovaná služba. Ve vzoru <i>Smlouvy o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i> je uvedeno: „Prvním dodatkem je Individuální harmonogram služby.“ Kontrolou osobní dokumentace klientů č. 1 – 3 však bylo zjištěno, že tento harmonogram je součástí osobní dokumentace klienta, avšak není vždy přílohou smlouvy. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že dokumentaci právě přepracovávají a toto není v současné době nastaveno jednotně.</p> <p>Individuální plány podpory byly založeny v každé osobní složce klientů č. 1 - 10. Jednalo se o zmapování možností klienta a oblastí, kde potřebuje podporu s uvedením míry samostatnosti v procentech. Tyto Individuální plány podpory, ale nebyly datovány a nebylo tak zřejmé, zda jde o aktuální dokumenty. Klienti č. 1 a 2 ale uvedli v rozhovoru, že o smlouvě vědí, podepisovali ji a rozsah a průběh služby znají.</p> <p>5 b) <i>Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</i></p> <p>Službu klientům s pravidelnou podporou popsali zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru. Uvedli, jaké činnosti jsou klientům poskytovány. Některé činnosti jsou pravidelné, některé náhodné či jednorázové, vždy dle individuálních potřeb klienta. V první fázi se jedná o tzv. adaptační období, po roce, roce a půl je již vypracována pevná šablona, kam se zaznamenávají jen odchylky, tj. dílčí změny v dlouhodobém plánu podpory.</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali na konkrétních příkladech, jakým způsobem společně s klienty plánují průběh služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klientů. Popsali, jakým způsobem probíhá hospodaření s financemi (jedná se o individuální přístup, kdy v některých případech si nakupuje vše klient sám na základě jídelníčku, někdo potřebuje podporu při nakupování a placení. Klientům, jejichž schopnosti jsou v oblasti financí omezeny, je toto hospodaření na základě domluvy s klientem a rodinou ze strany služby řízeno. Tito klienti mají podporu formou zpracovaného finančního plánu. Tuto praxi potvrdilo i studium osobní dokumentace klientů č. 1 a 8.</p>	
--	--	--

	<p>Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru uvedli, že u klienta č. 4 se např. podařilo, že začal rozlišovat prostředí, kde se nachází, naučil se nové trasy a v rámci stolování již připravuje prostírání, příbor a hrnek na stůl. Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru také sdělili, že vědí, že na tohoto klienta je nutné mluvit z očí do očí. Dále podpora klientům spočívá např. v dopomoci při jednání na úřadech, v nabídce trávení volného času, doprovodu na nákupy, podpoře při činnostech spojených s chodem domácnosti, atp. „Učíme je, aby se uměli někoho zeptat, když neví.“</p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 dále uvedli, že plánování probíhá především ústní formou prostřednictvím tzv. klíčových schůzek cca po 2 měsících. Osobní dokumentace klientů č. 1 - 10 o systematickém plánování průběhu služby s ohledem na osobní cíle obsahovala pouze minimum záznamů. Každý klient má založen Individuální plán podpory, kde jsou však pouze zmapované jednotlivé oblasti, ve kterých klient potřebuje podporu. Dokument navíc není datován, takže není zřejmé, z jaké doby pochází, není zde zaznamenán osobní cíl ani plán k jeho naplnění. Pouze klienti č. 1 a 8 měli v dokumentaci založen dílčí plán. U klienta č. 1 se jednalo o podporu při nakupování, u klienta č. 8 pak o hospodaření s penězi.</p> <p>Dále měli klienti v dokumentaci založenu tabulku přijatelných rizik, kde byla částečně zmapována situace klienta, např. klient č. 1 měl uvedeno, že je samostatný, pouze při koupání je nutné, aby byl v blízkosti jiné osoby kvůli riziku utonutí. Tabulka přijatelných rizik byla v případě klienta č. 1 vypracována před datem uzavření smlouvy, smlouva byla uzavřena 1. 8. 2013 a tabulka přijatelných rizik vypracována 20. 3. 2012. Není zřejmé, zda se jedná o současné možnosti tohoto klienta. Klient č. 1 měl v Přehledu poskytování podpory v samostatném bydlení (nedatovaném) ujednány pouze „Podpora v domácnosti, osobní záležitosti“ (s uvedením „délka 60 minut“), aniž by bylo zřejmé, v čem tato podpora spočívá.</p> <p>Zápisy z klíčových schůzek někdy obsahují „úkoly“, jak však bude docházet k jejich plnění, to ze zápisů není zřejmé. Např. u klienta č. 4 byly zaznamenány úkoly jako „jízda MHD, trasa bydlení – Brožikova“ (6. 7. 2015), „nakupování potravin“ (23. 9. 2015), „podílení se na přípravě cukroví“ (7. 12. 2015). Vzhledem k absenci dalších písemných záznamů o průběhu poskytování</p>	
--	---	--

	<p>služby tak není z dokumentace zřejmé, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá.</p> <p>Klient č. 1 v rozhovoru popsal, jak za pomoci služby trénuje vaření a nakupování.</p> <p>Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že chodí se zaměstnancem služby 2x týdně nakupovat, obědy odebírá a platí si je, připravuje si snídaně a večeře, studené. Klient č. 2 dále uvedl, že si s penězi hospodaří sám, že má uzavřenu smlouvu o nápomoci a tato spočívá pouze v tom, že pracovník s ním hovoří a je mu pomocníkem při hospodaření s penězi při nákupech na týden. „Pomáhá mi hlídat peníze. Řekne mi, kdy už musíme šetřit, aby zbyly peníze na jídlo na celý týden, a já jsem rád“. Dále sdělil, že na klíčové schůzce se zaměstnancem služby tvoří Individuální plán podpory a baví se o tom, co potřebuje.</p> <p>Studiem osobní dokumentace klientů č. 5 a 6, kterým je poskytována služba občasnou víkendovou formou podpory, bylo ověřeno, že mají vypracován Individuální plán podpory. Je zde uvedeno „děje se dle postupu Režim dne a noci“. Postup Režim dne a noci byl součástí Individuálního plánu podpory a byl u klientů č. 5 a 6 stejný a nebylo zde uvedeno datum jeho vypracování.</p> <p>Klienti č. 5 a 6 měli dále v osobní dokumentaci založenou tabulku přijatelných rizik, kde byla částečně zmapována situace klienta, např. klient č. 6 měl uvedeno, že je samostatný, asistenci pracovníka potřebuje pouze při nakládání např. s horkou vodou, ostrými předměty. Tabulky přijatelných rizik ale byly vypracovány před datem uzavření smlouvy, např. klient č. 5 měl smlouvu uzavřenou 13. 3. 2013 a tabulka přijatelných rizik byla vypracována 19. 3. 2012 a není zřejmé, zda se jedná o současné možnosti tohoto klienta. Klient č. 5 měl v Přehledu poskytování podpory v samostatném bydlení (nedatovaném) ujednány pouze „osobní záležitosti“ (počet hodin měsíčně), aniž by bylo zřejmé, v čem tato podpora spočívá. Vzhledem k absenci dalších písemných záznamů o průběhu poskytování služby klientům č. 5 a 6 tak není zřejmé, jak jim je služba poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá.</p>	
--	---	--

	<p>Poskytovatel dále předložil <i>Zápisy z porady pracovníků</i> a <i>Zápis z porady rodičů/ZZ</i>. Zápisy se týkaly zapojení rodinných příslušníků, aktualizace harmonogramů klientů služby podpora samostatného bydlení v programu Equip, porad rodičů a plánu aktualizace Individuálních plánů podpory. Kontrolou elektronického programu Equip bylo zjištěno, že ani zde nejsou obsaženy záznamy, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá.</p> <p><i>5 c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali na konkrétních příkladech, jakým způsobem společně s klienty hodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle, což potvrdili klienti č. 1 a 2 v rozhovoru.</p> <p>Ze záznamů vedených v osobní dokumentaci klientů č. 2 - 10 o hodnocení průběhu poskytování služby se však toto nedalo jednoznačně ověřit, neboť byly vedeny neúplně a nesystematicky. Výjimku tvoří osobní dokumentace klienta č. 1, kde je popsáno, jak společně se zaměstnanci služby hodnotili naplňování úkolu „<i>osamostatnit se v nakupování</i>“ s uvedením průběžného a celkového, konečného hodnocení, ze kterých je zřejmé, že byl cíl splněn. Zápisy z klíčových schůzek někdy obsahují „úkoly“, jak však bude docházet k jejich plnění, to ze zápisů není zřejmé a nikde není zaznamenáno ani hodnocení, zda bylo „úkolu“ dosaženo a zda došlo v tomto směru nějak k řešení nepříznivé sociální situace klienta.</p> <p>Předložené <i>Zápisy z porady pracovníků</i> a <i>Zápis z porady rodičů/ZZ</i>, ani zápisy vedené v elektronickém programu Equip, neobsahovaly informace o hodnocení naplňování osobních cílů klientů.</p> <p><i>8 a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.</i></p> <p><i>8 b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru uvedli konkrétní příklady, jak vytváří příležitosti, aby klienti mohli využívat běžně dostupné veřejné služby. Jedná se např. o centrum duševního zdraví, dramaterapii, aj.</p>	
--	--	--

	<p>Zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru sdělili konkrétní příklady, jak zprostředkovávají klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle potřeb klientů.</p> <p><i>8 c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.</i></p> <p>Zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru popsali konkrétní příklady, jak podporují osoby v kontaktech s přirozeným sociálním prostředím. Uvedli také příklady, kdy došlo ke konfliktu klienta s rodinným příslušníkem (opatrovníkem). V takové situaci se snaží zachovávat neutrální postoj, vstupují do něj pouze v případě, pokud je nutné hájit právo klienta.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Zápisy z porady pracovníků – 21. 1. 2016, 3. 3. 2016, 7. 4. 2016 – předloženo na místě</p> <p>Zápis z porady rodičů/ZZ – 4. 2. 2016 – předloženo na místě</p> <p>Smlouva o poskytování služby podpora samostatného bydlení (vzor) - F-PSB-02-1.9.2014</p> <p>záznamy v elektronickém programu Equip</p> <p>rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 4</p> <p>rozhovor s klienty č. 1 - 3</p> <p>osobní dokumentace klientů č. 1-10</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby nejsou vždy vedeny tak, aby bylo zřejmé, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá. Záznamy v osobní dokumentaci klientů o hodnocení průběhu poskytování služby jsou vedeny neúplně a nesystematicky.</p>	Nesplněné: § 88 písm. f)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky kritérií 4 c), 8 a), 8 b), 8 c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria SQSS:</p> <p>5 b) Osobní dokumentace o systematickém plánování průběhu služby s ohledem na osobní cíle obsahuje pouze minimum záznamů. Z některých záznamů není zřejmé, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá.</p> <p>5 c) Záznamy v osobní dokumentaci klientů nejsou vedeny tak, aby z nich bylo zřejmé, že poskytovatel průběžně hodnotí naplňování osobních cílů klientů.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4 c) 3 body</p> <p>5 b) 2 body</p> <p>5 c) 1 bod</p> <p>8 a) 3 body</p> <p>8 b) 3 body</p> <p>8 c) 3 body</p>

<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Vést systematické písemné individuální záznamy o průběhu sociální služby tak, aby bylo zřejmé, jak je služba klientům poskytována s ohledem na osobní cíl a možnosti a jaká je nepříznivá sociální situace, s jejímž řešením služba klientům pomáhá. Vést systematické písemné individuální záznamy o průběhu sociální služby, zapisovat hodnocení průběhu sociální služby, a to v souladu s druhem sociální služby a § 2 ZSS.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření: 31. 1. 2017</p>
---	---	--

Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. g) Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b).</p> <p>Na základě rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 2 bylo zjištěno, že poskytovatel neměl v kontrolovaném období naplněnou kapacitu. Sdělili, že v tomto období nebyl odmítnut žádný zájemce o službu – ani z kapacitních ani jiných důvodů. Sdělené bylo ověřeno také v předložené evidenci žadatelů o sociální službu (šanon Z – zájemci o službu).</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru sdělili, že kapacita 20 – klientů, neznamená počet uzavřených smluv, ale okamžitou kapacitu, tj. počet klientů, kterým je pravidelně poskytována služba podpora samostatného bydlení.</p> <p>Poskytovatel předložil aktuální seznam klientů k 10. 5. 2016, z tohoto bylo ověřeno, že v současné době je služba pravidelně poskytována 13 klientům, 2 klientům je dočasně přerušeno poskytování služby a 10 klientům je služba poskytována občasnou víkendovou formou tzv. „adaptace“.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	šanon Z – zájemci o službu – předloženo na místě aktuální seznam klientů služby – k 10. 5. 2016 rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 2	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. g)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	Bodové hodnocení kritérií: ---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Smlouva o poskytnutí sociální služby § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 – 77 ZSS	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. i) <i>Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.</i></p> <p>§ 91 odst. 2 - <i>náležitosti smlouvy</i></p> <p>§ 73 – 77 <i>sjednaná výše úhrady</i></p> <p>V osobní dokumentaci klientů č. 1 – 10 bylo ověřeno, že poskytovatel uzavírá písemné smlouvy. Rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 2 a na základě předložené evidence žadatelů o sociální službu (šanon Z – zájemci o službu) nebylo zjištěno, že by poskytovatel odmítl uzavřít smlouvu se zájemcem o poskytnutí sociální služby v rozporu s ustanovením § 91 odst. 3 ZSS.</p> <p>Předložené smlouvy klientů č. 1 – 10 obsahují náležitosti požadované § 91 odst. 2.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru sdělili, že platný ceník služby podpora samostatného bydlení je v současné době dostupný na třech místech – v informačním letáku, ve <i>Smlouvě o poskytování služby podpora samostatného bydlení</i> a v dokumentu <i>Průvodce spolubydlicího</i>. Toto bylo ověřeno kontrolou výše uvedených dokumentů. Na webových stránkách poskytovatele nebyl ceník v době inspekce v místě poskytování služby zveřejněn. Dle sdělení zaměstnanců č. 1 a 2 není v současné době ceník na webových stránkách dostupný, protože se právě aktualizuje dokument, ve kterém byl ceník zveřejněn. Dále sdělili, že v roce 2015 platil již tento ceník. Úhrada, kterou poskytovatel v tomto ceníku stanovil za poskytnuté služby je v souladu s § 9 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.</p> <p>Poskytovatel předložil <i>Podklady pro vyúčtování „Výkony případu“</i> za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4 a <i>Podklady pro vyúčtování „Výkony případu“</i> za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9. Poskytovatel dále předložil <i>Faktury za služby podpory samostatného bydlení</i> za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4 a <i>Vyúčtování služby podpora samostatného bydlení</i> za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9.</p> <p>Dále byly předloženy dokumenty <i>Výpočet částek poskytnutých služeb podle časů pracovníků na výkonech hybridní s časem výkonů</i> za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4 a <i>Výpočet částek poskytnutých služeb podle časů pracovníků na</i></p>	

	<p><i>výkonech hybridní s časem výkonů</i> za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9.</p> <p>Vyúčtování úhrad za poskytnuté služby u klientů č. 1 - 4 (za měsíce únor a duben 2016) a u klientů č. 7 - 9 (za měsíce únor a březen 2015) bylo zpracováno v souladu s předloženým ceníkem.</p> <p>Na základě předložených podkladů pro kontrolu účtování služeb (viz výše) a rozhovoru se zaměstnanci č. 1 a 2 bylo zjištěno, že poskytovatel poskytuje individuální slevu na základě opakovaného jednání s klientem č. 4 a především s jeho opatrovníkem. V roce 2015 poskytoval individuální slevu ještě klientovi č. 8 a to také na základě jednání s klientem č. 8 a jeho opatrovníkem. Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že opatrovníci klientů č. 4 a 8 odmítali platit úhradu za služby dle skutečně spotřebovaného času, přesto, že s nimi poskytovatel opakovaně tuto situaci projednával a diskutoval s nimi potřebnou míru podpory pro klienty č. 4 i 8. Dále sdělili, že důvodem pro poskytnutí těchto slev nejsou nízké příjmy klientů č. 4 a 8, ale neochota opatrovníků těchto klientů platit za skutečně spotřebovaný čas. Dále doplnili, že klientovi č. 4 nabízeli i služby jiných poskytovatelů, přesto opatrovník klienta č. 4 toto odmítal a trval na poskytování služby od poskytovatele, ale se slevou. Uvedli, že klientovi č. 4 je poskytována sleva přibližně 50 % a klientovi č. 8 byly účtovány služby v minimálním nasmlouvaném rozsahu, tj. 10 hodin. Zaměstnanci č. 1 a 2 sdělili, že v současné době nemají jasně stanovena pravidla na poskytování individuálních slev – více viz kontrolní zjištění č. 4.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>webové stránky www.skokdozivota.cz - k 10. 5. 2016 Průvodce spolubydlícího – 2016 – bez datace Smlouva o poskytování služby podpora samostatného bydlení (vzor) - F-PSB-02-1.9.2014 Informační leták – předloženo na místě šanon Z – zájemci o službu – předloženo na místě Podklady pro vyúčtování „Výkony případu“ za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4 Podklady pro vyúčtování „Výkony případu“ za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9 Faktury za služby podpory samostatného bydlení za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4 Vyúčtování služby podpora samostatného bydlení za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9 Výpočet částek poskytnutých služeb podle časů</p>	

	<p>pracovníků na výkonech hybridní s časem výkonů za období únor – duben 2016 u klientů č. 1 – 4</p> <p>Výpočet částek poskytnutých služeb podle časů pracovníků na výkonech hybridní s časem výkonů za období únor – březen 2015 u klientů č. 7 – 9</p> <p>rozhovor se zaměstnanci č. 1 a 2</p> <p>osobní dokumentace klientů č. 1 – 10</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 88 písm. i)
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	Bodové hodnocení kritérií: ---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb § 89 odst. 1 ZSS	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	Zaměstnanci č. 2 - 4 v rozhovoru uvedli, že restriktivní opatření nejsou ve službě uplatňována. Pozorování nepotvrdilo užití restriktivních opatření.	
Podklady kontrolního zjištění	rozhovor se zaměstnanci č. 2 - 4 pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	Splněné: § 89 odst. 1
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	Bodové hodnocení kritérií: ---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření neuloženo.	Lhůta pro splnění opatření: ---

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

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

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 (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Mgr. Zdeňka Černožorská, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, datová schránka sc9aavg).

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat mu ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených opatření uvedených v Protokolu o inspekci poskytovaných sociálních služeb ve lhůtě do 28. 2. 2017.

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.

V Hradci Králové dne

Mgr. Zdeňka Černohorská - vedoucí inspekčního týmu

Mgr. Eva Fremuthová - přizvaná osoba

Mgr. Dana Pivrcová - přizvaná osoba

Zástupce kontrolované osoby potvrzuje převzetí výtisku č. 2 protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

.....
jméno, příjmení, funkce
zástupce kontrolované osoby

.....
podpis

.....
datum

Protokol byl vyhotoven ve 2 výtiscích.

Rozdělovník:

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

Výtisk č. 2 pro: SKOK do života o. p. s.