



# Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0703, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení Ministerstva práce a sociálních věcí, provedli:

Mgr. Martin Schindler - vedoucí inspekčního týmu

PaedDr. Blanka Veškrnová – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (důvod přizvání: specializovaný odborník dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách)

Mgr. Jana Musálková – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba, (důvod přizvání: specializovaný odborník dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách)

Ing. Jiří Hořínek – člen inspekčního týmu – přizvaná osoba, (důvod přizvání: specializovaný odborník dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách)

**u kontrolované osoby: Domov pro seniory Krnov**, se sídlem Rooseveltova 2141/51, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov 1, IČ: 00846325  
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“), za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Místo provedení inspekce:** Domov pro seniory Krnov, domov pro seniory, Rooseveltova 2141/51, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov 1, registrační číslo služby: 7863507

**Kontrolované období:** od 1. 1. 2015 do 2. 2. 2017

**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.
- C) Plnění povinností vést evidenci podle § 91c.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 31. 1. 2017 úkonem předání pověření č. 2016/0703 a posledním kontrolním úkonem předcházejícím

vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo předání dokumentace, kterou měl inspekční tým k dispozici, poskytovateli dne: 2. 2. 2017

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 31. 1. 2017 až 2. 2. 2017.

### Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>Dostupnost a srozumitelnost informací o službě</b></p> <p><b>§ 88 písm. a)</b></p> <p><i>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.</i></p> <p><b>kritérium 1. a)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 15. a)</b></p> <p><i>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>	Číslo: 1
	<p><b>§ 88 písm. a)</b></p> <p>Informace o druhu, místě, okruhu osob, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu jejího poskytování má poskytovatel k dispozici na webových stránkách služby, v registru poskytovatelů sociálních služeb a v informačním letáku. Webové stránky služby obsahují popis ubytování, stravování, sociální péče, volnočasových aktivit i zdravotní péče.</p> <p>V rozhovoru zaměstnanci č. 2, 3, 4 uvedli, že informační letáky jsou k dispozici pro případné zájemce u zřizovatele, na Úřadu práce i u praktických lékařů.</p> <p><b>kritérium 1. a)</b></p> <p>Poskytovatel definoval poslání, cíle, okruh osob a zásady ve vnitřním pravidle <i>Standardy kvality č. 01 Cíle a způsoby poskytování sociální služby.</i></p> <p>Okruh osob má poskytovatel definován v souladu s druhem poskytované služby.</p> <p>Poslání je vnitřním pravidlem definováno takto: „<i>Poskytovat pobytovou sociální službu pro osoby</i></p>	

*seniorského věku, které jsou závislé na pomoci druhé osoby, vyžadující celodenní péči a podporu, kterou nelze zajistit v jejich přirozeném prostředí. Služba usiluje o vytvoření přirozeného prostředí a propojování se společenstvím obce. Klade důraz na řešení nepříznivé sociální situace osob. Spolupracuje s dalšími dostupnými službami“.*

Zaměstnanci č. 2,3,4 uvedli, jakým způsobem usilují o vytvoření přirozeného prostředí. Klient si může vzít do zařízení své osobní věci, svůj nábytek (respondent č. 7), televizi, ledničku, obrazy.

Propojování se společenstvím obce údajně zajišťují prostřednictvím aktivizačních pracovníků, kteří klienty vyvážejí na výlety „co 14 dnů“ a i o víkendu jsou schopni zajistit volnočasové akce. Z předložených záznamů výletů, ranních a večerních klubů za měsíc listopad, prosinec a leden se nepotvrdilo uskutečňování výletů jedenkrát za 14 dnů ani zajištění volnočasových akcí o víkendech.

Cíle poskytované služby má poskytovatel definovány následovně:

- *Zachovávat co nejdéle soběstačnost klienta (individuální plánování, aktivizační činnost každodenního života)*
- *Docílit maximální spokojenosti klienta ve všech oblastech péče (dotazníky, pozorování)*
- *Vytvářet podmínky, které umožní klientovi spolupodílet se na poskytované službě a rozhodovat o záležitostech, které se týkají jeho života*
- *Dosáhnout žádoucí profesionality u všech zaměstnanců DS (podpora nezávislého odborníka v průběhu roku, hodnocení zaměstnanců DS)*

Definování cíl „dosáhnout žádoucí profesionality u všech zaměstnanců“ není cílem stanoveným v souladu s druhem poskytované služby, nýbrž prostředkem k dosažení cílů.

Z předložené „plachty“, která obsahuje jmenný seznam klientů a záznamy o aktivitách – ranní klub, velký klub, výlet, muzikoterapie, je zřejmé, že v zařízení probíhají převážně skupinové aktivity v pracovních dnech (např. Ranní klub a Velký klub).

Z rozhovoru s respondentem č. 7 vyplynulo, že ho holí dcera. A ačkoli si tato přeje a respondent to má definováno v individuálním plánu, aby byl někdo, kdo by ho vyprovodil na procházku, nikdo takový není. Respondent č. 7 má na této „plachtě“ vyznačen listopad 1 výlet, prosinec 1 výlet, v lednu 0.

Zásady má poskytovatel definovány takto:

- „Lidský přístup a vztah ke klientům
- *Individuální přístup ke každému klientovi na základě přizpůsobení poskytování služby jeho potřebám a zájmům*
- *Posilování partnerského vztahu s klientem a jeho rodinou*
- *Zaměření na celkový obraz jedince – upokojování jeho lidských potřeb podporou a péčí a respektování jeho volby*
- *Nestrannost při poskytování sociální služby klientům – ke všem klientům rovný přístup“*

Na otázku, jak dochází k posilování vztahu s klientem a rodinou, odpověděli zaměstnanci č. 2, 3, 4, že umožňují nástup do zařízení i manželským párům. V současné době zde žije jeden manželský pár. S rodinou jedná sociální pracovník.

V rozhovoru s respondentem č. 7, kterého se účastnila dcera respondenta, tato uvedla, že do pokoje dochází pouze paní uklízečka. Několikrát si zjišťovala jméno klíčového pracovníka a chtěla s ním spolupracovat na péči o svého otce. Několikrát jí však bylo zaměstnanci na službě řečeno, že zaměstnanec, který je klíčovým pracovníkem, je v pracovní neschopnosti. Uvedla, že se už ani nerozčiluje, protože si několikrát zaměstnancům stěžovala a stejně se nic nezměnilo.

Rodinná příslušnice respondenta č. 4 si inspekčnímu týmu při rozhovoru třetí den šetření v místě stěžovala na to, jak zaměstnanci nespolupracují, jak nelze odhlásit obědy (ačkoli je respondent č. 4 nejlí, jak se nedokáže domluvit na úpravě jídelníčku - pro osobu s diabetes. Údajně jí bylo řečeno, ať nachystá diajídelníček pro respondenta sama.

Třetí den šetření v místě inspekční tým nahlédl do místnosti, kde byla puštěná televize, kterou sledovalo asi osm klientů, kteří seděli na křeslech a invalidních vozíčkách. Jedna klientka chtěla s chodítkem místnost opustit, nemohla se však dostat přes klienty na vozíku. Inspektoři dvě klientky s vozíky vyvezli ven, aby klientka s chodítkem mohla vyjít. Jedna z klientek se již do místnosti s televizí nechtěla vrátit a dvakrát tuto informaci zopakovala. Pracovnice v sociálních službách však vzala vozík a s větou: „Ještě máte čas, ještě tady buďte“, ji zavezla dovnitř.

Poslání, cíle, okruh osob a zásady má poskytovatel shodně zveřejněny v registru poskytovatelů sociálních služeb, na webových stránkách zařízení, v informačním letáku služby i na nástěnce v zařízení.

Z rozhovorů s respondenty, z osobní dokumentace i z pozorování však vyšlo najevo, že poskytovatel podle definovaného poslání, cílů a zásad nepostupuje.

Viz další dílčí zjištění ke kritériím standardu č. 2, č. 5 a č. 7.

**kritérium 15. a)**

*Standard kvality č.15/15 Zvyšování kvality sociální služby v kapitole č. 2 Průběžná kontrola a hodnocení způsobu poskytování služby uvádí:*

*„Způsob poskytování sociální služby je průběžně hodnocen Radou kvality... Rada kvality je tvořena z multidisciplinárního týmu: ředitelka organizace, vedoucí přímé péče a zdravotní péče, vedoucí sociálního úseku a manažerka kvality. Rada kvality se schází každý týden na společné poradě a projednává způsob poskytování sociální služby, provozní záležitosti a dle aktuální potřeby. Radu kvality svolává manažerka kvality. Z těchto porad je tvořen písemný záznam, který je podepsán všemi účastníky a založen v kanceláři manažerky kvality. Písemný záznam je také k dispozici v elektronické podobě v programu Cygnus.*

*Hodnocení poskytování sociální služby je dále formou porad vedení, kterých se účastní všichni vedoucí jednotlivých úseků, dále manažerka kvality a ředitelka organizace....“*

Vnitřní pravidlo neuvádí, jakým způsobem poskytovatel konkrétně hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

V rozhovoru s inspekčním týmem zaměstnanec č. 2 uvedl, že vypíše osobní cíle jednotlivých klientů a porovná je s definovaným posláním, cíli a zásadami služby. Doložil materiál s názvem *Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 11. 12. 2015 a Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 19. 1. 2017 za rok 2016*. Oba materiály uvádějí výčet osobních cílů klientů a počet osob, např. za rok 2016.

*Povídání na pokoji 66, Návštěva klubu 34, Návštěva kulturní akce 30, Procházky 20, Bazální stimulace, 13, Mše Svatá 3, Sledování TV 2, Canisterapie 1, Pouštění hudby, rádio 2, Cvičení, LTV 9, Koupání ve vířivé vaně 6, Podpora soběstačnosti 1, Předčítání 2.*

Po výčtu následuje text poslání, cílů a zásad tak, jak je definován ve standardu č. 1 a kapitola hodnocení, která se však nevztahuje k hodnocení souladu osobních cílů klientů s definovaným posláním, cíli a zásadami. Je zde např. uvedeno: *„Cíl služby docílit maximální spokojenosti klientů služby ve všech oblastech péče nebyl prozatím individuálně naplněn u všech klientů. Cíl je velmi obsáhlý...“* nebo *„Cíl*

	<p><i>vytvoření podmínek, které umožní klientovi spolupodílet se na poskytované službě, se pomalu dostává do podvědomí zaměstnanců DS, cíl se u některých klientů naplňuje průběžně bez záznamu do individuálního plánování...“</i></p> <p>Zaměstnanec č. 2 sám konstatoval, že osobní cíle jednotlivých klientů nejsou nastaveny v souladu s druhem poskytované služby. Uvedené osobní cíle jsou prostředky k dosažení cílů.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registr poskytovatelů sociálních služeb</li> <li>2. Webové stránky, www.dskrnov.cz</li> <li>3. Informační leták</li> <li>4. Standardy kvality č. 01 Cíle a způsoby poskytování sociální služby, ze dne 6. 6. 2016</li> <li>5. Přehled klientů a jejich aktivit</li> <li>6. Standard kvality č.15/15 Zvyšování kvality sociální služby, ze dne 13. 7. 2015</li> <li>7. Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 11. 12. 2015</li> <li>8. Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 19. 1. 2017 za rok 2016</li> <li>9. Pozorování</li> <li>10. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 3, 4</li> <li>11. Rozhovory s respondenty</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. a) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 1. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel podle definovaného poslání, cílů a zásad nepostupuje.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 15. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vnitřní pravidlo neuvádí, jakým způsobem poskytovatel konkrétně hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob. Materiál s názvem Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 19. 1. 2017 za rok 2016 navzdory názvu neobsahuje hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu</i></li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 1. a) <b>1 bod</b></p> <p>kritérium 15. a) <b>1 bod</b></p>

	<i>s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</i>	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Uložená opatření:</p> <p><b>kritérium 1. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Postupovat podle definovaného poslání, cílů a zásad.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 15. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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.</i></li> </ul>	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>kritérium 1. a) <b>31. 5. 2017</b></p> <p>kritérium 15. a) <b>30. 11. 2017</b></p>

	<p><b>Informování zájemce o podmínkách služby</b></p> <p><b>§ 88 písm. b)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 3. a)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 3. b)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 4. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</i></p>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. b)</b></p> <p>Zaměstnanci č. 2, 8, 9 a 10 uvedli, že po obdržení Žádosti o poskytování sociálních služeb absolvuje pověřený sociální pracovník sociální šetření, na základě kterého je rozhodnuto, zda zájemce bude zařazen do pořadníku žadatelů o sociální službu. Před příchodem žadatele do sociální služby je realizováno „přednástupní šetření“, kterého se účastní kromě sociálního pracovníka také vedoucí příslušného oddělení a kde je mimo jiné konkretizováno, jaká bude</p>	

konkrétní podoba poskytnuté sociální služby. Při „přednástupním šetření“ žadatel obdrží vnitřní pravidla sociální služby, vzor smlouvy o poskytování sociální služby, seznam věcí, které je nutné mít sebou při příchodu do sociální služby a ceník se zvýrazněnou cenou za pokoj, který bude žadatel obývat. Respondenti, se kterými byl proveden rozhovor, si na proces jednání se zájemcem o službu nepamatovali vůbec nebo si pamatovali jen mlhavě. Postup zaměstnanců sociální služby dle vnitřních pravidel poskytovatele tak byl ověřen studiem osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10.

### **kritérium 3. a)**

Zaměstnanci č. 2, 8, 9 a 10 popsali proces jednání se zájemcem o službu ve shodě s metodickým pravidlem *Standard kvality č. 03 – Jednání se zájemcem o službu*. Tento postup byl následně ověřen studiem dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, čímž bylo potvrzeno, že poskytovatel postupuje dle svých vlastních pravidel.

Osobní dokumentace respondenta č. 4 obsahuje:

- Žádost o přijetí do zařízení byla podána 21. 11. 2014.
- Sociální šetření proběhlo 19. 1. 2016 za přítomnosti dcery respondentky.
- Přednástupní šetření proběhlo 10. 2. 2016. Z tohoto šetření vyplývá, že respondentka si volí individuálně ošetřujícího lékaře, zdravotní pojišťovnu, nechce využívat služeb kadeřnice a pedikérky. Místo trvalého bydliště zůstává původní. Předány jsou i informace o dřívějších zvyklostech, zájmech, jídle, rodině, osobnostních rysech, obecně o zdravotním stavu. Součástí spisu je potvrzení lékaře o zdravotním stavu. Na přiloženém listu je ručně popsán proces přijímacího řízení.
- Smlouva s respondentkou byla uzavřena 11. 2. 2016.

Osobní dokumentace respondenta č. 8 obsahuje:

- Žádost o poskytování sociálních služeb, ze dne 28. 6. 2016
- Sociální šetření, ze dne 5. 8. 2016
- Přednástupní šetření, ze dne 12. 8. 2016
- Smlouva o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, ze dne 19. 8. 2016

Z provedených rozhovorů se zaměstnanci vyplynulo, že se vždy neorientují v aktuálních pravidlech sociální služby a že si nejsou jistí, které z dokumentů jsou platné (a je nutné je u každého klienta vést) a které nikoliv. Např. zaměstnanci č. 7, 13 a 14 měli rozdílné názory na to, zda ještě sociální služba používá dokument *Adaptační list*, což je dle pravidel poskytovatele *Standard č. 05 – Individuální plánování*



služby (a také dle zaměstnanců č. 2, 8, 9 a 10) jeden ze základních kamenů převodu informací z procesu jednání se zájemcem o službu do individuálního plánování poskytování sociální služby. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že vnitřní pravidla organizace prošly v posledním roce mnoha změnami a někteří ze zaměstnanců mohou mít s orientací v pravidlech problémy. Např. vnitřní pravidlo *Standard č. 03* vstoupilo v platnost 4. 11. 2016, vnitřní pravidlo *Standard č. 05* platí od 27. 10. 2016

### **kritérium 3. b)**

Vnitřní pravidla poskytovatele, *Standard kvality č. 03 – Jednání se zájemcem o službu*, v bodě 7 obsahují následující text specifikující průběh „přednástupního šetření“:

*„Sociální pracovnice předjednává náležitosti, jako např. trvalý pobyt, možnost plné moci, způsob výplaty důchodu, možnost zastupování při jednání před nástupem do DS. Požádá zájemce o uvedení kontaktní osoby, zdravotní pojišťovny, současné výše příspěvku na péči, ošetřujícího lékaře, druhu stravy, kterou chce zájemce odebírat. Všechny sdělené informace zaznamenává sociální pracovnice do určeného formuláře Přednástupní šetření 1. část (Příloha č. 6 k S 03). Zároveň vedoucí oddělení, který je účasten přednástupního šetření, vyplňuje formulář Přednástupní šetření 2. část (Příloha č. 6 k S 03), kde se se zájemcem individuálně domlouvá na osobním cíli, kterého má služba dosáhnout a na úkonech péče, u kterých zájemce o službu uvádí nutnost podpory nebo pomoci pracovníků DS. Tento materiál slouží sociální pracovnici jako podklad pro vytvoření přílohy č. 1 ke Smlouvě o poskytování sociální služby a nastavení individualizované podpory či pomoci. Ve formuláři Přednástupní šetření 2. část může vedoucí oddělení také uvést specifika péče pro daného zájemce, která se dále rozpracovávají v rámci individuálního plánování.“*

Zaměstnanci č. 2, 8, 9 a 10 uvedli, že ihned po podání žádosti je u žadatele provedeno sociální šetření a poté, co je klient osloven ohledně uvolněného místa v zařízení, je realizováno „přednástupní šetření“, v jehož rámci jsou mimo jiné zjišťovány činnosti, s jejichž provedením žadatel potřebuje pomoci. Na základě těchto informací je následně vytvořen *Adaptační list*, který je finalizován ještě před podepsáním smlouvy.

Osobní dokumentace respondenta č. 2 v souvislosti s procesem jednání se zájemcem o službu obsahuje:

- Žádost o poskytování sociálních služeb ze dne 24. 4. 2016
- Formulář Sociální šetření, kde je popsáno současné místo pobytu žadatele, jeho aktuální

	<p>potřeby v oblasti péče, sociální situace žadatele včetně vztahu s rodinou a zájmové činnosti, kterým se věnuje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulář Přednástupní šetření, ve kterém jsou uvedeny základní informace o klientovi, jeho poslední zaměstnání, oblíbené činnosti, zvyky a zájmy, typ stravy, který upřednostňuje. Klient zde také může popsat, co očekává od pobytu v zařízení, co bude vyžadovat od personálu a o které aktivity má zájem. Formulář je podepsán žadatelem, ale není zde vyplněno datum, kdy se tak stalo.</li> <li>- Adaptační list, který je datován den před podpisem smlouvy. Jsou zde popsány informace zjištěné při jednání se zájemcem o službu, především je zde specifikován rozsah klientem vyžadované péče</li> <li>- Smlouva o poskytování pobytové sociální služby z 29. 7. 2016 včetně přílohy č. 1 <i>Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby</i>, která navazuje na informace zjištěné při jednání se zájemcem o službu.</li> </ul> <p>Osobní dokumentace respondenta č. 12 v souvislosti s procesem jednání se zájemcem o službu obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Žádost o poskytování sociálních služeb, která není datována</li> <li>- Formulář Sociální šetření, kde je popsáno současné místo pobytu žadatele, jeho aktuální soběstačnost v oblasti péče (např.: „Sama se nají, ustele si postel, sama se obléká.“), sociální situace žadatele včetně vztahu s rodinou, zájmové činnosti, kterým se žadatel věnuje a požadavek na ubytování pouze v pokoji se sociálním zařízením.</li> <li>- Formulář <i>Přednástupní šetření</i>, ve kterém jsou uvedeny základní informace o klientovi, jeho poslední zaměstnání, oblíbené činnosti, zvyky a zájmy, typ stravy, který upřednostňuje. Ve druhé části <i>Přednástupního šetření</i> je specifikováno, se kterými činnostmi potřebuje žadatel pomoci (v oblastech hygienická péče, vyprazdňování, orientace, hybnost, stravování, aktivizace v pohybové a rozumové oblasti, společenská a sociální oblast). Tyto informace jsou následně převedeny do přílohy č. 1 smlouvy o poskytování sociální služby: <i>Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby</i>. Formulář je podepsán žadatelem dne 11. 1. 2017</li> <li>- Adaptační list, který je datován den před podpisem smlouvy (16. 1. 2017) a který je po podpisu smlouvy prvním dokumentem v individuálním plánování poskytování sociální služby. Jsou zde popsány informace zjištěné při jednání se zájemcem o službu, především je zde</li> </ul>	
--	---	--

specifikován rozsah klientem vyžadované péče.

Poskytovatel shromažďuje v průběhu jednání se zájemcem o službu mnoho informací nejen o aktuálních schopnostech žadatele, ale také o jeho požadavcích a osobních cílech. Současně poskytovatel mapuje potřeby žadatele a stanovuje rozsah péče, kterou bude nutné v zařízení zajistit. Finální dokumenty, které jsou na základě jednání se zájemcem o službu vytvořeny (Adaptační list a příloha smlouvy o poskytování sociální služby *Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby*, se jen okrajově soustředí na průběh poskytování sociální služby, tzn. na požadavek kritéria 4c) Standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel se zájemcem o sociální službu domov pro seniory projednává požadavky, osobní cíle a očekávání, která by vzhledem k možnostem a schopnostem zájemce bylo možno realizovat prostřednictvím sociální služby.

**kritérium 4. b)**

Poskytovatel ve vnitřních pravidlech Standard kvality č. 04 – Smlouva o poskytování sociální služby uvádí následující: „*Sociální pracovník má k dispozici vždy vzor smlouvy a jejích příloh již při jednání se zájemcem o službu. Tyto dokumenty v rámci jednání o poskytování sociální služby předkládá potencionálnímu klientovi s vysvětlením jednotlivých bodů smlouvy. Potřebuje-li zájemce k vysvětlení osobu blízkou, přizve ji k jednání a společně bod po bodu dokumenty projednávají a domlouvají se na individuálních potřebách klienta s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a přání. Smlouva je také individualizována v rámci možností služby a v souladu s veřejným závazkem. Dohodnuté body zapisuje sociální pracovník do přílohy č. 2 (Přednástupní šetření) k S 03 Jednání se zájemcem o službu. Požadavky na zjištění rozsahu služby (úkony péče) popř. fakultativní služby jsou zaznamenávány do přílohy č. 4 k S 03 Jednání se zájemcem o službu. Sociální pracovník při vysvětlování jednotlivých částí obsahu smlouvy využívá další dostupné prostředky, jako jsou vzor smlouvy ve velkém písmu, smlouva zpracována obrázkovou formou nebo doplněná konkrétními symboly, popř. fotodokumentaci zařízení, tlumočnicka atd.“*

Zaměstnanci č. 9 a 10 uvedli, že žadatel o sociální službu může k podpisu smlouvy přizvat jakoukoliv osobu, které důvěřuje. Často je přítomen někdo z rodin žadatelů. Zaměstnanci dále uvedli, že před podpisem smlouvy ještě dokument s budoucím klientem znovu projdou a způsob, kterým tak učiní je závislý na zdravotním stavu žadatele. Pokud si přeje klient něco změnit, je to ve smlouvě upraveno (např. se stalo, že se měnil na žádost žadatele způsob

	<p>úhrady). Žadatelé je také v této fázi jednání zdůrazněno, že smlouva je uzavírána na dobu neurčitou a že jí lze ze strany klienta kdykoliv vypovědět.</p> <p>Ve všech předložených smlouvách uzavřených podle aktuálního vnitřního pravidla chybí „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel“ stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby a současně také ze smlouvy není patrné, jakým způsobem probíhá vyúčtování poskytované sociální služby.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 03 – Jednání se zájemcem o službu + přílohy, platnost od 4. 11. 2016</li> <li>2. Žádost o poskytování sociálních služeb</li> <li>3. Standard kvality č. 04 – Smlouva o poskytování sociální služby + přílohy, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>4. Formulář Přednástupní šetření</li> <li>5. Smlouva o poskytování sociální služby</li> <li>6. Standard kvality č. 05 – Individuální plánování služby, platnost od 27. 10. 2016</li> <li>7. Adaptační list</li> <li>8. Zápis ze setkání týmu pro přijímání nových klientů v DPS Krnov</li> <li>9. Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10</li> <li>10. Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10</li> <li>11. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 8, 9, 10</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. b) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 3. a)</b> <b>kritérium 3. b)</b></p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 4. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Smlouva o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem neobsahuje některé ze zákonných náležitostí, což snižuje pravděpodobnost, že osoba při uzavírání smlouvy porozumí jejímu účelu.</i></li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 3. a) <b>3 body</b></p> <p>kritérium 3. b) <b>3 body</b></p> <p>kritérium 4. b) <b>2 body</b></p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění:

		---
Kontrolní zjištění k	<p><b>Ochrana práv</b></p> <p><b>§ 88 písm. c)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 1. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</i></p> <p><b>kritérium 1. d)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 2. a)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 2. b)</b></p> <p><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><b>kritérium 13. a)</b></p> <p><i>Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</i></p>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c)</b></p> <p>V rozhovoru zaměstnanci č. 11–14 uvedli, že klienti mohou prakticky vše: mohou si určit dobu vstávání, podávání jídla, co si mohou obléci, jakých aktivit se zúčastňovat. Pokud je to v možnostech služby vycházejí klientům vstříc. Obdobná situace je při provádění hygieny: ke klientům přistupují individuálně, při provádění úkonů péče o hygienu přistupují ke klientům s důrazem na zachování intimity a používají k tomu pomůcek pro zajištění potřebného úkonu – zástěny, provedení úkonu hygieny v bezpečném</p>	

prostředí na toaletě, koupel ve sprše nebo koupelně za asistence osob, které jsou k tomu určeny. Koupání provádí dle sdělení výše uvedených zaměstnanců klíčoví pracovníci. Tuto skutečnost potvrdil i zaměstnanec č. 2. Jistým omezením je situace, kdy klíčoví pracovníci nejsou na směně, a klient se chce okoupat. V tomto případě se přistupuje ke koupání podle potřeby (u znečištěného klienta je provedena hygiena bezprostředně, k dalším požadavkům se přistupuje individuálně). Koupání je zabezpečeno ve službě minimálně 1 x týdně. Pokud se jedná o možnost vycházky, je klientům zajišťován v případě potřeby doprovod, kdy jedna pracovnice služby na směně je pověřena na oddělení doprovodu na potřebná a předem domluvená místa. Pokud je požadavek na doprovody vyšší, domlouvají se s jednotlivými klienty na jiném termínu. Možnost pohybu po zařízení i mimo něj není klientům nijak omezován. Doporučení pro klienty je takové, aby z důvodů zajištění jejich bezpečí vždy oznámili personálu odchod na vycházku. V případě, kdy klient odchází na „dovolenku“ je povinen tuto ohlásit předem – především z důvodu odhlášení stravy. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 4-6 a 11–14 rovněž vyplynulo, že jistá omezení v provozu jsou možná především s ohledem na počet zaměstnanců na směně.

Návazné skutečnosti vyplývající z rozhovorů se zaměstnanci, respondenty a z pozorování jsou uvedeny u jednotlivých kritérií níže (viz popis zjištěných skutečností kritéria 1.b), 1.d), 2.a), 2.b), 13.a).

#### **kritérium 1. b)**

Požadavek kritéria vytvářet podmínky pro uplatnění vlastní vůle klienta při řešení své nepříznivé sociální situace je popsán ve standardu kvality č. 01 takto: *„Klient má možnost uplatňovat vlastní vůli v rámci poskytování sociální služby a vlastní rozhodnutí při řešení každodenních situací spojených s poskytovanou službou. Jedná se o podporu klienta v různých oblastech sociální služby např. výběr z jídelníčku, poskytování osobní hygieny - koupání, spravování finančních záležitostí, příležitosti pro vycházky aj. Klient má kontrolu nad tím, co se s ním děje. Mohou nastat situace, kdy služba nemá možnosti vyjít v rámci uplatňování vůle klientovi vstříc, ale vždy je vůle DS (domova pro seniory) najít optimální řešení v zájmu klienta“.*

Na dotaz člena IT co, jak a kdy může ovlivnit situaci nebo činnost, či nečinnost klienta při řešení v jeho nepříznivé situaci, odpověděli zaměstnanci č. 13 a 14 takto: *„Klienti mohou všecko, přistupujeme k nim individuálně, sociální pracovnice nám předchystají prvotní informace o klientech, tak máme menší orientaci. Potom s klienty hovoříme a pozorujeme*

*jejich zvyklosti. Taky nám řeknou něco o zvyklostech, zálibách našich klientů jejich rodiny.“*

Zaměstnanec č. 14 dále uvedl: *„U mě si klienti dokáží říci, že chtějí si posedět, nákupy, jít k holiči nebo ke kadeřnici, chtějí se koupat – někdo chce hodně teplo, někdo chce být v koupelně sám nebo se mnou.“*

Na dotaz, jak často se mohou klienti v týdnu koupat, zaměstnanec č. 13 uvedl: *„Mohou se rozhodnout, kdy se chtějí koupat, zpravidla však koupeme 1 x týdně, tak je nastavený plán péče, jinak koupeme podle potřeby. Své klienty si koupe klíčový pracovník. Možnost koupat několikrát týdně je omezena množstvím práce a počtem zaměstnanců. Denně máme práci rozdělenou, někdo koupe, jiný se stará o kuchyňku a podávání jídla, někdo dělá doprovody. Když je zapotřebí děláme všichni všechno.“*

*„Podávání stravy si mohou volit, ale i to je omezené s ohledem na možnosti, které máme. Když klient nepřijde na jídlo, nebo ho nechce, schováme mu jej na později.“*

*„U některých klientů musíme pozorovat, co je dobré, a co ne. U paní (respondentka č. 4) dáváme pozor na to, jak reaguje na dotek, na manipulaci, když zasténá nebo zakřičí. Paní je taková bolavá. Myjeme ji na lůžku. Dcera nám zakázala posazovat ji na vozík a koupat v koupelně.“*

Zaměstnanci č. 2 a 15 v rozhovoru uvedli, že informace o klientech zjišťují před a při jejich příjmu a dále v průběhu poskytování služby. Snaží se zachovávat individuální přístup a řešit jejich situaci.

Zaměstnanec č. 15 sdělil, že vytváření podmínek při uplatňování vlastní vůle je omezeno počtem zaměstnanců, přesto zvyklosti u klientů se snaží respektovat: kdy chtějí klienti vstávat, kdy dělat hygienu, do čeho se oblékat, jak se stravovat.

Ve věci možnosti odhlásit se ze stravy zaměstnanec č. 2 uvedl, že odhlášení má svá pravidla a není možné odhlásit se z oběda. Na otázku, proč se nemohu odhlásit z oběda, zaměstnanec nedovedl odpovědět.

Z rozhovorů s respondenty vyplývají tyto poznatky:

Respondenti č. 1 a 2 neuváděli v rozhovorech oblasti, kde by byli při řešení své situace omezeni nebo významně limitováni.

Opatrovnice respondenta č. 4 v rozhovoru uvedla, že chtěla provést odhlášení obědů. To ji však doposud nebylo umožněno. Důvodem pro odhlášení je skutečnost, že respondent oběd nejí, pokud ano, jí jej vychladlý. Zaměstnanci konzultovali tuto skutečnost v poslední době s diabetologem. Podle sdělení opatrovnice rovněž požadovala změnu jídel v jídelníčku pro respondenta. Doposud rovněž bez

výsledku. Poznámka: jídelníček ze dnů od 16. 1. 2017 do 12. 2. 2017 s poznámkami je uveden v podkladech kontrolního zjištění.

V rozhovoru s respondentem č. 6 je v otázce stravy uvedeno, že: „*Jím to, co jsem nikdy nejedla, musím si zvyknout!*“ A dále si respondent stěžoval na pálení a bolení nohy na plošce levé nohy. Dožadoval se vyšetření u lékaře. Respondent uvedl, že to hlásil, ale že se nic neděje. Čekal návštěvu lékaře, ale dnes, když ordinoval, nešel.

V rozhovoru s respondentem č. 7 se uvádí (dcera respondenta): „*Tatínek celý den leží na pokoji a dívá se do stropu. K dispozici má chodítko i invalidní vozík. Není, kdo by ho vyvezl ven. Jediný, kdo do pokoje chodí, je uklízečka. Osobní věci, ačkoli jsou označeny, se ztrácejí. Měl plný šuplík ponožek, teď jich má pouze pár. Žínky měl také své, označené. V současné době má žínky s jiným jménem. Zaměstnanci tatínka koupou (sprchují), jedenkrát týdně v pátek. Je to málo, byl zvyklý sprchovat se každý den.*“

Na otázku stravování, respondent č. 7 odpověděl, že je spokojený. Dcera však uvádí, že polévky jsou vodové. Také se jí zdá, že večeře je podávána příliš brzy (v 16.30h). Svačinu si tatínek schovává do lednice, např. máslo, ale večer si ho není na co namazat. Chleba není k dispozici. Dále uvedla, že pokud by za tatínkem nechodila ona a nechodila se za pracovníky ptát, tatínek by celý den ležel na pokoji a díval by se do stropu. Za půl roku nebyl venku ani jednou. Udajně nejsou pracovníci. Dříve, když bydlel na jiném patře, na dvoulůžkovém pokoji, tak ho pracovník aspoň jednou za měsíc vyvezl na vozíčku ven.

V rozhovoru s respondenty č. 8 a 9 nejsou uvedeny oblasti, ve kterých by klienti projevovali svoji nespokojenost při řešení své nepříznivé situace.

V rozhovoru s respondentem č. 10 je uvedeno, že výběr z jídelníčku dělá sestřička. Dále klient doplnil, že je diabetik, ale nikdy od sestřičky neslyšel, že by něco nemohl.

Z pozorování v průběhu inspekce (2. 2. 2017) vyplynulo, že v průběhu dopolední aktivizace byli někteří klienti na sledování televize v televizní místnosti. V situaci, kdy jedna klientka projevila svou snahu odejít, pomohli členové inspekčního týmu (IT) uvolnit cestu klientce tím, že vyvezli dva jiné klienty z klubu. V této situaci se dotázal jeden z členů IT, zdali má zájem klientka sledovat televizi. Ta odpověděla, že nikoli a neví, proč tam vlastně je. V zápětí přišla pracovnice v sociálních službách a sdělila oné klientce, že ještě má na oběd čas a zavezla ji zpět do klubu.



#### **kritérium 1. d)**

Poskytovatel má písemná vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením ve standardu kvality č. 01. V kapitole ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením poskytovatel specifikuje konkrétní situace, ke kterým by mohlo v praxi docházet a zároveň tyto situace řeší ve smyslu, co je správné. Například se jedná o oslovování klientů, oblečení pracovníků zařízení, pořádání procházek po okolí, označování kompenzačních pomůcek klientů, označování oblečení klientů, uchovávání inkontinentních pomůcek na pokojích klientů.

V rozhovorech zaměstnanci č. 13, 14 uvedli na dotaz, jaké uplatňují vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením toto: *„Není to o tom, jak kdo vypadá, ale co můžeme pro ně (klienty) udělat. Máme klientku, která vráží do noh jiných klientů vozíčkem, my se snažíme pomáhat jiným klientům, abychom se jí vyhnuli a zbytečně nezavdávali příčinu ke konfliktu, zároveň se snažíme klientce i ostatním klientům vysvětlit vzniklou situaci.“*

Dále zaměstnanec č. 13 uvedl, že mimo zařízení chodí jako doprovod v civilu a v menších skupinkách. Na vyšetření do nemocnice nebo k lékaři dochází v pracovním oděvu.

V praxi nepoužívají infantilních projevů nebo označení směrem ke klientům.

V návazném rozhovoru zaměstnanec č. 2 shodně uvedl pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením a dále uvedl příklady označení ošacení, kompenzačních pomůcek aj.

Zároveň zaměstnanec č. 2 uvedl, že věnují pozornost i oslovování klientů jako např. Alzheimer, ... a vyhýbají se těmto oslovením.

Zaměstnanec č. 15 uvedl, že o postojích a situacích hovoří na pravidelných poradách oddělení.

Z rozhovorů s respondenty nevypluly žádné skutečnosti, které by byly zjevnými prvky pro situace, kdy by docházelo v praxi k předsudkům nebo negativnímu hodnocení v rámci poskytované sociální služby. Většina respondentů hovořila o tom, že se k nim chovají „sestřičky“ slušně. V rozhovoru s respondentem č. 6 byly identifikovány „inko pomůcky“ v pokoji na poličce.

Z pozorování v průběhu provádění inspekční činnosti v místě poskytování sociální služby vyplynulo, že nedošlo k závažné stigmatizaci nebo předsudkům ze strany zaměstnanců nebo klientů služby. Pouze u respondenta č. 6 bylo pozorování identifikováno chodítko s výrazným označením – příjmením klienta.

## **kritérium 2. a)**

Poskytovatel předložil 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 s názvem Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob. Vlastní situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv klientů, jsou popisovány v kapitole č. 2, dokumentu ve struktuře oblast práva z pohledu *Základní listiny práv a svobod*, ke které je přiřazena vzniklá situace a dále části, které se věnují možnému předcházení těmto situacím a jejich řešení, pokud k porušení dojde. V závěru některých odstavců jsou uvedeny příklady dobré praxe.

V části dodržování práva *Svoboda pohybu je zaručena*, je poskytovatelem zaručena svoboda pohybu klientům uvnitř i vně zařízení. V případě porušení tohoto práva je v obecné rovině uveden postup, který aplikuje poskytovatel ve všech dále uvedených případech možného porušení práva ve struktuře:

- *„ústní pohovor s vedoucí daného úseku, oddělení, na jehož základě je doporučeno zaměstnanci např. vzdělávání, individuální supervize, interní vzdělávání. Záznam je proveden v programu Cygnus do osobní dokumentace zaměstnance.*
- *zaměstnanec je vždy povinen omluvit se klientovi, jehož právo bylo porušeno, případně nahradit újmu.*
- *v případě porušení dojde k písemnému napomenutí o porušení pracovních povinností a dále bude postupováno dle Zákoníku práce.*
- *Při vzniku porušení práva se pracovní tým zamyslí nad lepším nastavením standardu S 02 Ochrana práv osob.“*

Tento postup nereflektuje závažnost porušení práva zaměstnancem a případné sankce, které by vedly k nápravě vzniklé situace.

V případě *Svoboda volby je zaručena*, je v této části uvedeno: *„Jídlo je vydáváno ve stanovených časových intervalech v jídelnách na odděleních, popř. velké jídelně v přízemí budovy. Klient si může vybírat z jídelníčku s podporou nebo pomocí klíčového pracovníka.“*

Z rozhovoru s respondentem č. 10 vyplynulo, že výběr z jídelníčku provádí „sestřička“.

V pravidlech se v téže kapitole uvádí, že prostor vyhrazený pro kouření se nachází v každém patře budovy. Tato skutečnost pozorováním nebyla potvrzena. Zaměstnanci č. 2 a 15 toto v rozhovoru potvrdili.

V části *Ochrana soukromí a zajištění intimity klienta je zaručena*, je v úvodu popsán způsob vstupu na pokoj klienta: „Každý pracovník před vstupem na pokoj klienta zaklepe a čeká na vyzvání. U klientů s těžším stupněm demence pracovník před vstupem na pokoj vždy zaklepe a vstoupí.“ Z pozorování v průběhu inspekce vyplynulo (2. 2. 2017), že v jednom případě zaměstnanec poskytovatele na pokoj nezaklepal a urychleně do něj vstoupil. Na dotaz, proč před vstupem do pokoje nezaklepal, zaměstnanec odpověděl, že byl z předcházející otázky člena IT překvapen a na zaklepání zapomněl. Skutečnost opomnění zaklepání byla identifikována i v dalším případě.

V části *Ochrany práva před neoprávněným zásahem do soukromého a rodinného života poskytovatel řeší situace použití fotografií pro účely propagace zařízení*: pro tyto případy má poskytovatel kromě obecného souhlasu klientů zároveň i souhlasy u jednotlivých klientů se zveřejněním konkrétních fotografií.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 13, 14 vyplynulo, že jim není znám rozdíl mezi střetem zájmů a porušením práva. Tato situace se opakovala v rozhovoru se zaměstnanci č. 11 a 12. Zaměstnanci v rozhovoru nevedli k těmto rozdílným oblastem příklady z praxe.

Zaměstnanci č. 2 a 15 uvedli příklady situací možného porušení práv a postup, jak těmto situacím předcházejí: využívání zástěn v koupelnách nebo na pokojích, dodržování principů soukromí na pokojích – zavírání dveří, každý klient má svůj uzamykatelný prostor – skříň, zásuvku, pokoj.

Klienti rovněž mají u sebe občanské průkazy a další osobní dokumenty. Pokud požádají o jejich vzetí do úschovy, je jim vyhověno. Obdobě se řeší i problematika úschovy cenin.

Z rozhovoru s respondenty vyplynulo:

Respondenti jsou osloveni příjmením, ve sjednaných případech jménem a je jim vykáno, v praxi je využívána i forma oslovení s užitím akademického titulu. Ověřeno pozorováním.

Z pozorování vyplynulo, že u respondentů existuje možnost uzamykat si svůj soukromý prostor (zásuvku v nočním stolku, skříň, pokoj).

V rozhovoru s respondentem č. 6 je uvedeno, že v nočním stolku byly v otevřené policičce položeny „inko kalhotky“. Chodítka, díky kterému se respondent pohybuje je označeno velkým nápisem příjmením respondenta na čelní straně.

Pokoj byl vybaven dvěma zatahovatelými žaluziemi, dělicí pokoj na dvě poloviny. Respondent uvedl, že neví, k čemu závěs slouží a neví, komu je určen.

Nikdy ho neviděl zatažen (respondent má postel umístěnou naproti dveřím).

Dále respondent uvedl, že její spolubydlící (respondent č. 10), je velmi zmatený, v noci ho musí hlídat, padal z postele, lehal a sedal si na různá místa v pokoji. Proto ji v noci musel hlídat. Protože nebyl k dispozici personál. „Zase jsem měl šichtu, vůbec jsem nespal“. Doplnil, že proto mu personál dal zvonek, aby je mohl v takových situacích volat.

V rozhovoru s respondentem č. 7 je uvedeno: „Tatínek celý den leží na pokoji a dívá se do stropu. K dispozici má chodítko i invalidní vozík. Není, kdo by ho vyvezl ven. Jediný, kdo do pokoje chodí, je uklízečka. Osobní věci, ačkoli jsou označeny, se ztrácejí. Měl plný šuplík ponožek, teď jich má pouze pár.“

V rozhovoru s respondentem č. 10 se uvádí: „Respondent vlastní klíč od skříňky i nočního stolku. Uvedl, že si vše zamyká, protože se tu krade. Respondent dále uvedl, že všechno, dokonce i pleny. Záznamy v osobní dokumentaci uvádí ze dne 17. 3. 2016: Píšíte o pleny na noc pro jméno klienta, ale 26. 1. dostal 90 ks na noc – to jí musí vyjít až do konce dubna. Pokud ne, tak kde jsou? 2 ks za noc určitě nevypotřebovala“.

#### **kritérium 2. b)**

Poskytovatel předložil písemně zpracována vnitřní pravidla s názvem Standard č. 02 Ochrana práv klientů, 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.

V pravidlech jsou uvedeny 4 situace možného střetu zájmů.

Střet zájmů mezi organizací a klientem je svým obsahem nesrozumitelný. V takto formulovaném obsahu tzv. střetu zájmu se nejedná o vlastní střet zájmu mezi oprávněnými zájmy poskytovatele a zájmy klienta, ale o soubor pravidel, kterými se řídí poskytovatel, a jsou v souladu s platnou legislativou. Pokud by se mělo uplatnit právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, je tato situace vztažena k porušení práva nebo k neplnění si povinností poskytovatele a oprávněně je stížnost vztažena ke kvalitě poskytované služby nebo ke způsobu, jak je tato služba poskytována. Teoreticky může nastat u poskytovatele situace, že stížností a jejím podáním na kvalitu a způsob poskytování sociální služby poskytovatelem nedojde k řešení a střet zůstává nezodpovězeným a nenaplní tak podmínku kritéria standardu 2. b), že poskytovatel má vymezeny situace, ve kterých může docházet ke střetu zájmů a pro tyto situace má zpracováno

jejich řešení. Tuto podmínku však situace 3.2, jak je popsána nesplňuje.

Rovněž situace s označením 3.3 a názvem Rodina klienta a osoba blízká má jiný požadavek než klient služby, není svým obsahem střetem zájmů ve smyslu požadavku kritéria standardu 2. b), nýbrž se jedná o střet mezi klientem a osobami spřízněnými a pro tuto situaci je dáno řešení obsažené v kritériu standardu 8. c).

Situace popsána pod bodem 3.4 ve stejném dokumentu řeší oblast, kdy klient vyžaduje odborné služby, které služba neposkytuje.

Poskytovatel v textu uvádí toto: *„Klient je seznámen v rámci jednání se zájemcem o službu o základních činnostech organizace (veřejným závazkem). V rámci poskytování sociální služby má klient požadavek na jiné odborné služby. Sociální pracovník vysvětlí znovu poslání zařízení a služby, které poskytuje, příp. předá kontakt na požadovanou službu, pokud jde zajistit jinou organizací. Dále se klient individuálně domlouvá se sociální pracovníci.“*

Vzniklá situace je v první fázi řešena poskytovatelem ještě v období jednání se zájemcem o službu. Je obsažena v pravidlech poskytovatele a ve „veřejném závazku“. Zájemce je seznámen se všemi okolnostmi, svými právy a povinnostmi. Poskytovatel definuje, komu sociální službu je schopen poskytnout a komu nikoli ve standardu kvality č. 01 v souladu s platnou legislativou. Pokud by se jednalo o situaci, kdy klient požaduje jiné odborné služby a je v možnostech poskytovatele zprostředkovat návazné služby, zprostředkuje je. Popis „střetu zájmu“ je obecný a nedá se z něj určit, o jakou situaci se přesně jedná. Ve smyslu kritéria standardu 2. b) se nejedná o střet zájmů.

Tyto skutečnosti byly potvrzeny v rozhovoru se zaměstnanci č. 2 a 15.

#### **kritérium 13. a)**

Zařízení poskytovatele je situováno do bezbariérového objektu v bytové zástavbě města. V bezprostřední blízkosti budov je autobusová zastávka. Centrum města je vzdáleno pěší chůzí cca 10 minut.

Domov pro seniory zaujímá 2.NP až 4.NP a jednotlivá patra jsou označeny jako oddělení. V 2.NP je tzv. druhé oddělení, v 3.NP je tzv. třetí oddělení a ve 4.NP je tzv. 4 oddělení. V budově jsou k dispozici dva výtahy a dvě nouzová schodiště. Každé oddělení je členěno na úsek „B“ a úsek „C“. Na 2 oddělení se nachází také úsek „A“.

Do budovy vedou dva hlavní vchody. První vchod má recepci, kde působí recepční od 9:00 do 19:00 každý

všední den, o víkendech i svátcích. Tento vchod se uzamyká od 19:00 do 7:00. Druhý vchod do budovy je přes prostory služby domova se zvláštním režimem. Vchod je opatřen samo otevíracími skleněnými dveřmi a je přizpůsoben pro příjezd rychlé záchranné služby. Tento vchod se uzamyká ve večerních hodinách, ale v případě jakékoli potřeby je otevřen pracovníky domova se zvláštním režimem, popř. jinými pracovníky, dle požadavku osoby, která zazvoní na dané oddělení. Východ z tohoto vchodu je blokován bílým tlačítkem, které je nutné při východu zmáčknout. Tento vchod je k dispozici 24 hodin denně.

Prostory domova pro seniory jsou rozděleny na soukromé a společné. Domov pro seniory disponuje jednolůžkovými, dvoulůžkovými a třílůžkovými pokoji.

Soukromé prostory se vyznačují následujícím základním vybavením: jsou bezbariérové. Pokoje jsou vesměs vybaveny polohovacími lůžky, nočními stolky s možností uzamknout si své osobní věci, šatní skříň, komodou apod. Většina pokojů má svou předsíň, ze které je možno dostat se do sprchy a na toaletu. Tyto mají rovněž bezbariérový charakter. Klienti mají k dispozici v omezeném počtu vozík a další kompenzační pomůcky jako jsou sprchovací křeslo, zvedáky, toaletní křesla. Společné chodby jsou vybaveny orientačními tabulemi a pro snadnou orientaci jsou na jednotlivých patrech označeny příčnými ukazateli místa, kde je např. ošetřovna, společenská místnost. Vstupy do pokojů jsou označeny jmény klientů. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením od lůžka. Signalizace je akustická a optická. Chodby jsou opatřeny širokými madly. Prostory jednotlivých pater mají svou barvu.

Klienti mají možnost zařídit si svůj soukromý prostor dle svého uvážení: obrazy, květinami, přehozem na lůžko, drobným nábytkem a dalšími bytovými doplňky na základě dohody.

Společné prostory tvoří: aktivizační místnosti v 2NP a 4NP, televizní místnosti v každém patře, relaxační místnost v 4NP, kuchyňka pro klienty v 3NP, pracovny zaměstnanců na každém patře, pracovna všeobecných sester v 2NP. V 1NP se nachází bufet, velká jídelna, galerie, kancelář ředitelky a vedoucích pracovníků. V 2NP se nachází kulturní místnost, počítačová místnost, rehabilitační a reminiscenční místnost a dále koupelna s vířivou vanou. V každém patře jsou malé jídelny, v některých patrech jsou kuřárny. K objektu přináleží zahrada, která je klientům rovněž k dispozici.

Některá sociální zařízení, která přináleží k pokojům, nemají možnost uzamknutí. Totéž se týká některých toalet zaměstnanců a společných koupelen. V případě jedné společné koupelny zaměstnanec č. 2 uvedl, že tuto v současné době využívají jako sklad

	<p>pomůcek.</p> <p>Z pozorování vyplynulo, že jeden jednolůžkový pokoj je průchozí do druhého pokoje. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že tento pokoj byl dříve využíván manželským párem. Respondent č. 9 a sousedící klient uvedli, že průchodnost pokoje jim nevadí – zvykli si na sebe.</p> <p>Respondent č. 10 v rozhovoru uvedl, že k chůzi používá hůlku, která je jeho. Dále uvedl, že někdy ho vozí také na vozíčku zapůjčeného od spolubydlícího, který je v současné době hospitalizován.</p> <p>Respondent č. 6 se pohybuje pomocí chodítka, které je v jeho vlastnictví. Respondent bydlí na třílůžkovém pokoji, plně obsazeném. Pokoj je prostorný, světlý, po obvodu celé stěny je umístěn balkón, na který se ovšem při užití chodítka (respondenta č. 6) a hůlky (respondenta č. 10), nedá dostat.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 01 Cíle a způsoby poskytování sociální služby (platnost od 6. 6. 2016)</li> <li>2. Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob (platnost od 7. 11. 2016)</li> <li>3. Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 4-6, 11-15</li> <li>4. Rozhovory s respondenty č. 1,2,4,6-10</li> <li>5. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující plnění povinností poskytovatele:</p> <p><b>§ 88 písm. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel nevytváří ve všech případech při poskytování sociální služby takové podmínky, které umožní osobám, které využívají sociální službu, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (blíže viz popis u kritérií 1.b), 1.d), 2.a), 2.b)).</i></li> </ul>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. c)</p> <p><b>nesplněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 13.a)</b></p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 1. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Z rozhovorů s respondenty a zaměstnanci vyplývá, že ne ve všech situacích, ke kterým dochází v zařízení v praxi, poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůle klientů při řešení jejich nepříznivé sociální situace (dále viz popis u kritéria 1. b).</i></li> </ul> <p><b>kritérium 1. d)</b></p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 1. b)</p> <p><b>1 bod</b></p> <p>kritérium 1. d)</p> <p><b>2 body</b></p> <p>kritérium 2. a)</p> <p><b>2 body</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Z rozhovorů s respondenty a pozorování vyplývá, že poskytovatel vždy neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby (blíže viz popis u kritéria 1. d).</i></li> </ul> <p><b>kritérium 2. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Postup, pokud k porušení práv osob dojde, je pro všechny specifikované situace obecný a nereflktuje odlišnost těchto situací.</i></li> <li><i>Z pozorování a z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že ne ve všech případech poskytovatel postupuje v souladu se svými vnitřními písemnými pravidly pro ochranu práv osob (blíže viz popis ke kritériu 2. a).</i></li> </ul> <p><b>kritérium 2. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Vnitřní písemná pravidla pro střety zájmů v případech označených pod body 3.2, 3.3, 3.4 nejsou obsahově jasná a není zřejmé, v čem spočívá střet zájmů (blíže viz popis ke kritériu 2. b).</i></li> </ul>	<p>kritérium 2. b) <b>1 bod</b></p> <p>kritérium 13.a) <b>3 body</b></p>
<p>Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění</p>	<p>Uložená opatření:</p> <p><b>§ 88 písm. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>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></li> </ul> <p><b>kritérium 1. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Vytvářet podmínky, aby osoby, kterým poskytovatel poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 1. d)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Uplatňovat vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 2. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>V praxi poskytovatele postupovat v souladu s přijatými pravidly v oblasti ochrany práv klientů.</i></li> <li><i>Nastavit individuální mechanismus (postup) pro jednotlivé situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv klientů sociální služby.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 2. b)</b></p>	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>§ 88 písm. c) <b>30. 6. 2017</b></p> <p>kritérium 1. b) <b>30. 6. 2017</b></p> <p>kritérium 1. d) <b>30. 6. 2017</b></p> <p>kritérium 2. a) <b>30. 6. 2017</b></p> <p>kritérium 2. b) <b>30. 6. 2017</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Konkrétně vymežit situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.</i></li> </ul>	
--	--	--

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy</b></p> <p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <p><i>Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></p> <p><b>kritérium 1. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.</i></p>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <p>Poskytovatel předložil dokument <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby</i>, viz podklad č. 29. Zaměstnanec č. 2 k tomuto dokumentu uvedl, že je přílohou Smlouvy, a tudíž jsou s nimi seznámeni všichni nově příchozí klienti před a při vstupu do domova. K jeho obsahu zaměstnanec uvedl, že obsahuje taková pravidla, cituji: <i>„kterými dáváme na vědomí zájemcům, jak služba funguje, jaké má hranice, jak to u nás chodí. Jak je řešena finanční oblast s klientem; jak je poskytována hygiena; jak to probíhá, když chtějí na chvíli zpět do domácího prostředí, jak je to s návštěvami...“</i></p> <p>K požadavku srozumitelnosti poskytovatel uvedl, že ho mají sociální pracovníce pro jednání se zájemcem vytištěn ve větším písmu a srozumitelnost obsahu si ověřují pomocí otázek. V jiné formě, adekvátně přizpůsobené pro cílovou skupinu (například text za podpory fotografií nebo v obsahově redukované formě), nemá poskytovatel vytvořen.</p> <p>V rozhovoru dále zaměstnanec č. 2 uvedl, že k dalším pravidlům patří dokument <i>Nouzové a havarijní situace</i>, viz podklad č. 25, s nimiž jsou klienti seznamováni v rámci kluboven. Jde o pravidla, která nastavují postup, co by se dělo, kdyby se například zalomil klíč ve dveřích, nebo kdyby se pohřešoval klient aj. Zaměstnanec dále uvedl, že s těmito pravidly jsou klienti seznámeni na klubovnách. Způsob seznámení ostatních klientů domova, například ležících a komunikujících nemá poskytovatel, dle sdělení zaměstnance č. 2, nastaven.</p> <p>Z předložené osobní dokumentace respondentů vyplynulo, že Smlouvy v ní uložené, neobsahují Přílohu č. 2 <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov</i></p>	

*pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory.* Z tohoto zjištění tedy není zřejmé, s jakou verzí byl klient při podpisu Smlouvy seznámen, a pro kterou písemně stvrdil, že ji bude dodržovat. Předložená pravidla, viz podklad č. 29, mají platnost od 1. 5. 2016. Způsob a forma seznámení stávajících klientů s novými pravidly nebyl poskytovatelem předložen.

V rozhovorech například respondenti č. 6 a 10 uvedli, že neznají žádná pravidla, která by měli respektovat. Z respondentů č. 1, 2, 4 – 10 pouze dva uvedli, že ví o možnosti podat si stížnost a věděli, kdo je klíčový pracovník. Respondent č. 9 a respondent č. 4 v zastoupení opatrovníkem, věděli, že mají s domovem sepsanou Smlouvu o poskytování služby.

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Z rozhovorů se zaměstnanci, z rozhovorů s klienty a z podkladů č. 1 – 29 vyplynulo, že s těmito pravidly poskytovatel nepracuje prokazatelně tak, aby zajistil jejich seznámení pro všechny osoby.

#### **kritérium 1. c)**

Poskytovatel předložil v listinné podobě *Šanon Standardy kvality DS*, který obsahuje zpracované oblasti vycházející z požadavků Přílohy č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., tj. jednotlivých standardů kvality, viz podklady č. 2 – 29. U každé oblasti má poskytovatel také v originále založené veškeré Přílohy, tvořící nedílnou součást samotného standardu, například dokument *S 04 Smlouva o poskytování sociální služby - Příloha č. 1 Sjednání zakázky rozsah a průběh poskytování sociální služby; Příloha č. 2 - Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby - domov pro seniory; Příloha č. 3 – Sazebník – ubytování, strava; Příloha č. 4 Sazebník – fakultativní služby.*

Zaměstnanci č. 2 a 15 v rozhovoru uvedli, že tento *Šanon* je uložen na každé pracovně, kde se mají možnost zaměstnanci kdykoliv podívat. Zaměstnanci č. 11 – 14 tuto skutečnost potvrdili, uvedli však, že si nevybavují, co je jeho obsahem, nedokázali uvést příklad, na co se do *Šanonu* naposledy podívali nebo kdy by se tam podívali, například aby se ujistili ve svém postupu s klientem. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že více jak tyto standardy, citují: „jsou pro nás důležité postupy, například postup pro kuchyňku, když mám službu v kuchyňce“. Pracovníci doplnili, že tyto postupy sice neznají názvy, ale protože podle nich postupují denně, znají je. Zaměstnanec č. 11 dále doplnil, že díky tomu ví, jak má postupovat. Citují dále: „ale nedá se to vždycky dodržet. Například krmení! Musí se prodloužit, pracujeme přece s lidmi a s jedním klientem jsem 10 minut a s jiným, například ležícím až

45 minut. Nedá se to přece stihnout za 7 minut, jak nám říkají! Tak to je i při hygieně“. Zaměstnanec č. 14 doplnil, že jsou postupy, které dělají automaticky, například postup k hygieně, ale naopak, pro postup, když zemře klient, se musí do postupů podívat, protože je to výjimečné. Cituji: „*když si nevím rady, tak si to otevřu*“.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v domově působí Rada kvality, která vytváří systém pracovních postupů, vylepšuje je a zároveň zajišťuje jejich seznámení s nimi, ale i samotný nácvik u jednotlivých zaměstnanců. Zaměstnanec č. 15 uvedl, že je v rámci této Rady kvality školitel pro interní vzdělávání zaměstnanců v oblasti hygieny. Cituji: „*Sjednocujeme oddělení a vyžadujeme, abychom to lidi naučili dělat správně. Teď máme připravené vzdělávání v oblasti podávání stravy. Zaměstnanci si lehnou do postele a vyzkouší si to, jaké to je v této poloze se stravovat. Takto prožitkově máme například u hygieny také výměnu inko-pomůcek*“.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 2, 15 a 11 - 14 a ze studia přeložených podkladů č. 1 – 29 vyplynulo, že poskytovatel má vytvořeny pracovní postupy pro základní činnosti Bydlení: například pracovní postup *Před příchodem na pokoj klienta; Při vstupu na pokoj klienta; Pracovní postup č. 10 Způsob přebírání a vydávání prádla klientům v prádelně*; v základní činnosti v oblasti Stravování: *Pracovní postup č. 5 Podpora a pomoc s podáním stravy na pokoji klienta; Pracovní postup č. 7 Podpora a pomoc s podáním stravy na velké jídelně*; v základních činnostech Úkony péče - *Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu: například Pracovní postup č. 9 Pomoc a podpora při úpravě vlasů, nehtů a vousů*; v úkonu *Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: například Pracovní postup č. 3 Doprovod klienta do vířivé vany nebo Pracovní postup č. 4 Podpora a pomoc s hygienou na lůžku*.

K základní činnosti Sociální terapeutické činnosti zaměstnanec č. 2 uvedl, že mají zpracováno v rámci konceptu Bazální stimulace například vysazování klienta na křeslo. Jiné postupy si zaměstnanec nevybavil. V oblasti sociálně aktivizačních činností zaměstnanec uvedl, že zpracovány postupy nemají, neboť jsou zajišťovány buď externími pracovníky, například canisterapie nebo muzikoterapie nebo jsou realizovány v rámci volnočasových aktivit, které mají na starost volnočasoví pracovníci. Cituji: „*a ti mají na starost činnosti tematizovaných kluboven, kde chodí klienti za určitým cílem. Pracovníci mají různé kurzy a v rámci toho uplatňují své dovednosti a vědomosti*“.

U pracovních postupů v základní činnosti *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* zaměstnanec č. 10

	<p> uvedl, že mají zpracovány pouze dokumenty k jednání se zájemcem o službu a procesu uzavírání smlouvy. Postupy, které by byly v této oblasti realizovány v průběhu poskytování služby klientům, zaměstnanec č. 15 uvedl, že nemají. Cituji: „řídíme se pouze standardy, jiné nemáme“. Jaké činnosti by do této oblasti dále mohly patřit, nevěděl. Stejně tuto otázku komentoval zaměstnanec č. 2, uvedl, cituji: „to nevím co by tam mělo být“.</p> <p>Z výše uvedeného vyplývá, že zaměstnanci č. 11 – 14 neznají obsah zpracovaných oblastí jednotlivých standardů, například viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 2b), kdy zaměstnanci nedokázali pojmenovat rozdíl mezi situací možného porušení práva klienta a situací střetu zájmů. Postupy, které však denně používají, zaměstnanci znají. Zaměstnanci č. 2 a 10 naopak v rozhovoru potvrdili, že standardy, například SQ č. 3, 4, 5 v praxi uplatňují, avšak z průběhu poskytování služby klientovi, nedokázali identifikovat úkony k základním činnostem v oblasti Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. K základním činnostem aktivizační činnosti poskytovatel nepředložil žádné písemně zpracované postupy.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Šanon Standardy kvality DS</li> <li>2. S 01 Cíle a způsob poskytování sociální služby, platnost od 6. 6. 2016</li> <li>3. Přílohy č. 1 – 8 ke S 01 Cíle a způsob poskytování sociální služby</li> <li>4. S 02 Ochrana práv osob, platnost od 7. 11. 2016</li> <li>5. Přílohy č. 1, 2 ke S 02 Ochrana práv osob</li> <li>6. S 03 Jednání se zájemcem o službu, platnost od 4. 11. 2016</li> <li>7. Přílohy č. 1 - 9 ke S 03 Jednání se zájemcem o službu</li> <li>8. S 04 Smlouva o poskytování sociální služby, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>9. Přílohy č. 1 - 2 ke S 04 Smlouva o poskytování sociální služby</li> <li>10. S 05 Individuální plánování služby, platnost od 27. 10. 2016</li> <li>11. Přílohy č. 1 - 3 ke S 05 Individuální plánování služby</li> <li>12. S 06 Dokumentace o poskytování sociální služby, platnost od 7. 10. 2016</li> <li>13. S 07 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, platnost od 31. 8. 2016</li> <li>14. Přílohy č. 1 - 3 ke S 07 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</li> <li>15. S 08 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, platnost od 11. 8. 2016</li> </ol>	

	<p>16. Přílohy č. 1 - 2 ke S 08 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje</p> <p>17. S 09 Personální organizační zajištění sociální služby, platnost od 24. 10. 2016</p> <p>18. Přílohy č. 1 - 13 ke S 09 Personální organizační zajištění sociální služby</p> <p>19. S 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců, platnost od 5. 9. 2016</p> <p>20. Přílohy č. 1 - 3 ke S 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců</p> <p>21. S 11 Místní a časová dostupnost, platnost od 24. 8. 2015</p> <p>22. S 12 Informovanost o poskytované sociální službě, platnost od 6. 10. 2015</p> <p>23. Přílohy č. 1 - 4 ke S 12 Informovanost o poskytované sociální službě</p> <p>24. S13 Prostředí a podmínky poskytování sociální služby, platnost od 1. 12. 2015</p> <p>25. S 14 Nouzové a havarijní situace, platnost od 7. 10. 2016</p> <p>26. Přílohy č. 1 - 3 ke S 14 Nouzové a havarijní situace</p> <p>27. S15 Zvyšování kvality sociální služby, platnost od 13. 7. 2015</p> <p>28. Příloha č. 1 ke S 15 Zvyšování kvality sociální služby</p> <p>29. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby, platnost od 1. 5. 2016</p> <p>30. Rozhovor se zaměstnanci č. 2 a 15</p> <p>31. Rozhovor se zaměstnanci č. 11, 12</p> <p>32. Rozhovor se zaměstnancem č. 10</p>	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující plnění povinností poskytovatele:</p> <p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel neprokázal, že by se zpracovávaly pravidly pro zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovených pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, u své klientely pracoval.</i></li> <li>• <i>Poskytovatel nedoložil, že má pravidla zpracována ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></li> </ul>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. d)</p> <p><b>nesplněné</b></p>
<p>Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 1. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel nemá vypracovány pracovní postupy pro základní činnosti v rozsahu celého § 15 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.</i></li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 1. c)</p> <p><b>1 bod</b></p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p><b>Uložené opatření</b></p> <p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 1. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Vypracovat pracovní postupy zaručující řádný průběh služby pro základní činnosti, v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.</i></li> </ul>	<p>Lhůta pro splnění: § 88 písm. d) <b>31. 8. 2017</b></p> <p>kritérium 1. c) <b>31. 8. 2017</b></p>
--	--	--

Kontrolní zjištění k	<p><b>Uplatňování stížností</b></p> <p><b>§ 88 písm. e)</b></p> <p><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><b>kritérium 7. b)</b></p> <p><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>	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. e)</b></p> <p>Poskytovatel předložil vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu s názvem Standard kvality č. 07, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby domov pro seniory. V úvodu je v pravidlech uvedena závaznost dodržování pravidel pro všechny zaměstnance domova pro seniory. V následné kapitole jsou sdělení stěžovatelů rozděleny na „podněty“ a „stížnosti“.</p> <p>Podnět je definován jako „Plán, nápad, myšlenka. Cokoli, co může pomoci zlepšení, změně nevyhovujícího, zastaralého či nefunkčního systému. Podnět může být podán formou (ústní, písemnou) a je zaměstnancem vždy zaznamenán do sešitu podnětů“.</p> <p>Stížnost je definována jako „vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby – s daným stavem, který nevyhovuje potřebám klienta nebo který se hrubě dotýká jeho osoby a vyžaduje řešení a nápravu (ústní, písemná). Stížnost se vztahuje k odpovědnosti poskytovatele služby za daný</p>	

stav“.

Dále se v pravidlech uvádí, kdo může podávat podnět, stížnost, kdo je přijímající osobou, v další části jsou rozvedeny pravidla pro podání stížnosti, v jaké formě lze stížnost podat (ústně, písemně, osobně, v zastoupení i anonymně), co je povinen zaměstnanec domova pro seniory se stížností učinit, co se dále se stížností děje, jaká je doba pro vyřízení stížností (zpravidla 30 kalendářních dnů), jak se stěžovatel dozví o vyřešení své stížnosti (vždy se jedná o písemnou odpověď, v případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnce ve vstupních prostorách po dobu 7 kalendářních dnů). V příloze č. 1 k S 07 pravidel je uvedena možnost volit si při vyřizování stížnosti svého zástupce. Pro případ, že stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se ve věci dalšího řízení obrátit na nadřízený orgán – zřizovatele, případně na další nezávislé instituce.

Příloha č. 4 k S 07 obsahuje alternativní formu pro podávání stížnosti.

Zaměstnanec č. 2 popsal proces řešení stížnosti ve shodě s pravidly. S pravidly jsou již před přijetím do služby seznamováni zájemci o službu a posléze jsou s pravidly pro podávání stížností nepravidelně a opětovně seznamováni klienti služby buď individuálně, nebo při skupinové činnosti. Tempo seznamování je přizpůsobeno schopnostem klientů. S možností stěžovat si jsou seznamováni i rodinní příslušníci. Informace je podávána i prostřednictvím webových stránek

#### **kritérium 7. b)**

Poskytovatel předložil vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu s názvem Standard kvality č. 07, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby domov pro seniory.

V obecné smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, která je k dispozici na webových stránkách poskytovatele, volně ke stažení, je uvedeno v závěrečných ustanoveních, že klient byl seznámen se všemi přílohami smlouvy. Jednou z příloh smlouvy jsou i Vnitřní pravidla domova pro seniory. V závěrečné kapitole Vnitřních pravidel je stručná informace o možnosti podávat si stížnosti na služby poskytované domovem pro seniory.

Ve smlouvě s respondentem č. 4 je v kapitole X. Ujednání o dodržování Vnitřních pravidel uvedena formulace o tom, že klient byl seznámen se způsobem podávání podnětů a stížností.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že klienti jsou s pravidly pro podávání stížností na kvalitu nebo

	<p>způsob poskytování sociální služby seznamování před přijetím do zařízení i v průběhu jejich života v zařízení.</p> <p>Pravidla pro podávání stížností jsou v plném rozsahu uveřejněny u schránek důvěry v jednotlivých patrech zařízení, v pracovnách přímé péče, u sociálních pracovníků.</p> <p>Ve všech zdrojích, které hovoří o možnosti podávat si stížnost je uvedena forma stížnosti (ústní nebo písemná, adresná nebo anonymní), dále jsou tyto formy podrobněji rozvedeny, pravidla dále uvádí, kdo tuto stížnost může podat (klient, pověřená osoba, rodinný příslušník, návštěva nebo zákonný zástupce). Povinností stěžovatele je podat stížnost na předepsaném formuláři, pokud se nejedná o stížnost anonymní. Dále však pravidla uvádí, že stížnost může být administrativně zpracována a podána i jinak. Podle pravidel je povinností toho, kdo převzal stížnost, tuto neprodleně předat nadřízenému a ten ji předává dále k vyřešení ředitele.</p> <p>Výstupy z provedených šetření stížností jsou stěžovateli písemně odeslány (možno i elektronickou formou) zpravidla do 30 kalendářních dnů. Pravidla obsahují i informaci o možnosti zvolit si při vyřizování stížnosti svého zástupce a v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti obrátit se na nadřízený, případně nezávislý orgán. Možnost stěžovat si je podle pravidel standardu kvality č. 07 dána i zaměstnancům.</p> <p>Požadavek prokazatelného seznámení zaměstnanců s pravidly pro podávání stížností poskytovatel doložil podpisovými listinami jednotlivých zaměstnanců.</p> <p>Z pozorování vyplynulo, že schránky důvěry – stížnosti se nachází na každém podlaží domova pro seniory. U schránek se nacházely formuláře pro podání stížnosti, pravidla pro podávání stížnosti standard kvality č. 07 včetně alternativní formy podávání stížnosti – příloha č. 4 k S 07.</p> <p>V rozhovoru zaměstnanec č. 2 sdělil, že schránky stížností vybírá 1x týdně a výsledky zapisuje do sešitu pro výběr schránek – doloženo. <i>„Pokud klient si stěžuje ústně, nabízíme mu možnost podat stížnost písemně a zároveň mu nabízíme pomoc při vyplnění formuláře. O stížnostech se dovídáme nejčastěji od paní ředitelky. Klienti ví, že se mohou obracet přímo na ní.“</i></p> <p>Poskytovatel na požádání předložil sešit podnětů. Podněty v podané v roce 2016 ze dnů 2. 9., 18. 10., 14. 12. mají charakter stížnosti na způsob a kvalitu dodávaného prádla klientům, nikoli podnětů ve smyslu definice podnětů a stížnosti v pravidlech poskytovatele – standard kvality č. 07.</p> <p>Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru dále uvedl ke</p>	
--	---	--



stížnostem opatrovnice respondentka č. 4, že v jednom případě nastala situace, kdy na stížnost opatrovnice odpověděli pouze ústně při jednání v kanceláři ředitelky. Na příkaz zřizovatele dodatečně odpověď předali v písemné podobě stěžovatelce. Došlo tak k prodlevě a nenaplnění svých vlastních pravidel. Dále zaměstnanec uvedl, že opatrovnice své stížnosti – písemné označuje pojmem „Stížnost“ nebo jsou bez označení. Na stížnosti odpovídají písemně. Ze spisů stížnosti je zřejmé, že na většinu dotazů bylo odpovězeno mailovou formou.

V rozhovoru respondent č. 2 uvedl k problematice stížnosti, že doposud od nikoho nic nechtěl a na nic si nestěžoval.

Z rozhovoru s opatrovnici respondentka č. 4 vyplynulo, že tato si dlouhodobě stěžuje na péči poskytovanou její mamince, neřešení stížností se strany vedení organizace, na soustavné porušování Vnitřní pravidel, polopravdy a lži. Z předložené dokumentace ve věci stížností opatrovnice vyplývá, že stížností jsou dlouhodobého charakteru, ve většině případů bylo stěžovatelce odpovězeno.

V době přítomnosti členů IT byla stížnost opatrovnice vedena především na problematiku stravování a zdravotní péče. Stěžovatelka poukázala na jídelní lístek, jeho skladbu a stravu, která je podávána její mamince, která je diabetička. Rovněž IT ukázala fotografie okoralého chleba s máslem, cherry rajčat na svačinku a jejich množství. Poznámky jsou průběžně zaznamenávány na jídelním lístku (leden – únor 2017). Inspekci byly rovněž předány fotografie počínajících opruzenin respondentky ze dne 18. 2. 2016 a 1. 10. 2016.

V záznamu rozhovoru s respondentem č. 6 je uvedeno: „26. 1. 2016 klientka si stěžuje na pálení a bolení nohy na plošce levé nohy – zjištěna buď bradavice, nebo otlak v průměru 1 cm, dožaduje se vyšetření u Dr. příjmení“. V průběhu rozhovoru při cestě do pokoje a z pokoje na oběd si na tuto bolest klientka stěžovala. Uvedla, že to hlásila, ale že se nic neděje. Čekala návštěvu u lékaře – ale dnes tj. 31. 1., kdy ordinoval v domově, nešla.“

V rozhovoru s respondentem č. 7 je uvedeno: „v průběhu rozhovoru přišla navštívit respondentka dcera, která mu přinesla balík ochucených minerálek. Respondenta mezi povídáním oholila. Dcera upozornila, že mi respondent nic neřekne, protože si „nechce dělat zle“. Ale ona není spokojená s poskytováním služby. Mnohokrát na to upozorňovala a rozčilovala se. Teď už se nerozčiluje, protože se stejně nic nezmění. Například si stěžovala na to, že se ztrácí osobní prádlo a ponožky. Nebo, že tatínek jen celý den leží. Nebo naposled na to, že je chodítka špinavé. Přišla k chodítku a konstatovala, že ho

	<p><i>zřejmě umyli.“</i></p> <p>V rozhovoru s respondentem č. 8 je uvedeno, že neví, jak by postupoval při podávání stížností, myslí si, že by to hned řekl, pokud by nebyl spokojený.</p> <p>Respondent č. 9 v rozhovoru sdělil, že na život v zařízení si nestěžuje. Pokud by si měl stěžovat, ví, že na patře je schránka stížností a svoji stížnost by řekl své klíčové pracovníci.</p> <p>Respondent č. 10 v rozhovoru uvedl, že neví, zda si může stěžovat, nikdo s ním o tom nemluvil. Nenapadá jej, komu by si mohl stěžovat.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard č. 07 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (schváleno 31. 8. 2016)</li> <li>2. Příloha č. 1 k S 07, Pravidla pro podávání podnětu a stížností (aktualizováno 31. 8. 2016)</li> <li>3. Příloha č. 2 k S 07, Formulář pro zaznamenávání stížnosti</li> <li>4. Příloha č. 4 k S 07, Alternativní forma podávání stížnosti</li> <li>5. Smlouva o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory (webové stránky ze dne 2. 2.2017)</li> <li>6. Smlouva o poskytnutí pobytové služby sociální péče v Domově pro seniory v Krnově č. 5/2016 ze dne 11. 2. 2016</li> <li>7. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov (uvedené datum 1. 5. 2016)</li> <li>8. Rozhovor s respondenty č.</li> <li>9. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 4, 5, 15</li> <li>10. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>§ 88 písm. e)</b></p>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. e)</p> <p><b>splněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 7. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel nepostupuje ve všech případech ve shodě se svými přijatými pravidly v procesu vyřízení stížností (písemné odpovědi, dodržování lhůty pro vyřízení stížnosti, rozlišení podnětu a stížnosti z pohledu obsahu spisu apod.).</i></li> <li>• <i>Z rozhovorů s respondenty vyplývá omezená informovanost o možnosti stěžovat si, jakým způsobem, komu a za jakých podmínek.</i></li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 7. b)</p> <p><b>1 bod</b></p>

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Uložená opatření:</p> <p><b>kritérium 7. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informovat 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.</i></li> </ul>	<p>Lhůta pro splnění: kritérium 7. b) <b>30. 4. 2017</b></p>
--	---	--

Kontrolní zjištění k	<p><b>Plánování poskytování sociální služby</b></p> <p><b>§ 88 písm. f)</b></p> <p><i>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><b>kritérium 4. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</i></p> <p><b>kritérium 5. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</i></p> <p><b>kritérium 5. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.</i></p> <p><b>kritérium 8. a)</b></p> <p><i>Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.</i></p> <p><b>kritérium 8. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.</i></p> <p><b>kritérium 8. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.</i></p>	Číslo: 6
----------------------	--	----------

<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 88 písm. f)</b></p> <p>Poskytovatel plánuje průběh služby na základě schopností, potřeb a osobních cílů klientů způsobem popsaným v popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 5b).</p> <p>O průběhu poskytování služby vede poskytovatel prostřednictvím dokumentu <i>Záznam a hodnocení péče</i> i s denní frekvencí zápisy ve vztahu k dennímu nebo nočnímu stavu klienta, ale též k účasti na volnočasových aktivitách, zachycují jak individuální návštěvu pracovníka na pokoji klienta, tak účast na skupinové aktivitě. Záznamy v tomto dokumentu jsou prováděny v různé kvalitě, často formálním způsobem, například s opakujícími se formulkami, „<i>Paní/klientka spala celou noc</i>“. Nebo „<i>Klientka si organizuje svůj čas sama</i>“. Záznamy tvoří všichni pracovníci přímé péče na službě, klíčový pracovník i pracovníci pro volný čas. Kromě těchto jsou záznamy z průběhu služby vedeny také k realizaci osobního cíle v dokumentu <i>Individuální plán</i>. I zde záznamy však vykazují svou formálnost. Někdy jsou psány až se 4,5 měsíčním záznamem po nastavení cíle (respondent č. 10), nebo jsou pořízeny bez vztahu ke stanovenému osobnímu cíli. Například respondent č. 2 „<i>Přeji si chodit do klubu, na cvičení a veškeré kulturní akce; Rozhovor s KP na pokoji</i>“. Záznamy z jejich realizace pak obsahují mimo jiné, například „<i>klient byl venku v okolí DS; nebo Klient spokojený; Klient měl návštěvu bratra</i>“.</p> <p>Zaměstnanci č. 11 – 14 rovněž v rozhovoru uvedli, že každý úkon u klienta mají povinnost evidovat pomocí čtečky. Citují: „<i>klienti mají u sebe složku s kódy, které načteme. Potom se ty kódy stahují do počítače</i>“. Uvedli však, že neví, co se děje s kódy dále, k čemu slouží a komu. Zaměstnanci č. 11 a 12 také doplnili, že dříve měli ke každému kódu vysvětlivku, co se pod kódem skrývá, dnes to určené není.</p> <p>Průběh poskytování sociální služby poskytovatel společně s klienty hodnotí a o hodnocení provádí stručné záznamy do dokumentu <i>Záznam a hodnocení péče</i> i dokumentu <i>Individuální plán</i>. Tato hodnocení rovněž vykazují známky formálnosti (blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 5c).</p> <p>V rámci rozhovoru se zaměstnanci č. 11 – 14 v oblasti individuálního plánování služby jsme se věnovali naplnění zásad poskytovatele, které ve svém dokumentu <i>S 01 Cíle a způsob poskytování sociální služby</i> deklaruje. Například u respondenta č. 4 a zásady <i>Individuální přístup ke každému klientovi na základě přízpůsobení poskytování služby jeho potřebám a zájmům</i>, zaměstnanec č. 14 uvedl, citují: „<i>paní koupeme na lůžku, ne v koupelně. Polohujeme ji pouze na boky, i stravu podáváme na boku. Je to jiné</i>“.</p>	
------------------------------------	---	--

než u ostatních klientů. Oběd má ráda vychladlý, proto čekáme do 13 hodiny, kdy ji ho oproti ostatním klientům, podáváme“. Naopak, v rozporu s touto zásadou zaměstnanec č. 12 u respondenta č. 8 uvedl, že respondent je spokojen, nevyžaduje nic jinak a individuálně. Je zcela samostatný, a když něco potřebuje, navštěvuje ho pravidelně dcera, která mu vše zajistí. Paní nemá potřeby, i cíl jsme hledali“. U definované zásady *Lidský přístup a vztah ke klientům* zaměstnanci č. 11 – 14 uvedli, že i přes příchod nových pracovníků stále na klienty nemají dostatek času. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že úkony u klientů trvají déle, než „je nastaveno“. Cituji: „*děláme práci s lidmi a co u některého trvá 10 minut, u jiného trvá 45 minut. Málo času máme na lidi. Dneska mám například na starost 9 klientů a k tomu kuchyňku. Musím u nich udělat jen to nejnnutnější, aby byly v čistém, napohování a dostali napít. Je to celý den běh, protože máme 15 klientů z 39, kteří se polohují. Musí se zajistit přesuny, hup šup. Jen 1,5 hodiny krmíme. Toalety se dělají u všech. Zhruba 2 hodiny děláme ranní hygienu, rychle nakrmit, do toho už se stávají klientům nehody a musíme znovu převlíkat a umývat. A do toho jsou přesuny klientů na cvičení, do klubu a do toho jede plánované koupání. Zhoršily se stavy klientů, a dvě kolegyně mají dlouhodobé nemocenské...*“ Zaměstnanec doplnil, že záznamy mnohdy nestíhá v pracovní době, a proto musí využívat času po službě.

Tuto skutečnost rovněž potvrdili respondenti č. 1, 2, 4 – 11 v rozhovoru. U respondenta č. 1 v dokumentu *Záznam a hodnocení péče* je uvedena jeho stížnost pracovníci, „*že nahoře, v jeho poschodí nikdo z personálu není*“. Proto v případě potřeby sešel o patro níže, kde zaměstnance našel. V dalších záznamech u tohoto respondenta je uvedeno, že se v budově po přestěhování na nový pokoj neorientuje a musí být zaměstnancem doprovázen zpět.

#### **kritérium 4. c)**

Poskytovatel předložil v rámci osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10 tři podoby uzavřených smluv. Z jejich bližšího studia vyplynulo, že:

- nejnovější verzi *Smlouvy* mají uzavřeny respondenti č. 1 a 2, ze dne 29. 7. 2016. Tato verze obsahuje *Článek III. Rozsah poskytování sociálních služeb*, v němž je uvedeno v *bodě číslo 2: „Rozsah, specifikace a garance služby sociální péče v této Smlouvě je sjednána na základě individuálních potřeb klienta v příloze č. 1 této Smlouvy“*. V *bodě č. 3: „Osobní cíle klienta na základě individuálně určených potřeb a sjednaná podpora k jejich dosažení jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Osobní cíle klienta jsou průběžně*

vyhodnocovány, přehodnocovány a zaznamenávány podle aktuálního stavu klienta v rámci individuálního plánování“. Tato *Příloha č. 1 Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby*, na kterou se poskytovatel odkazuje, byla součástí předložené Smlouvy respondenta č. 1 i 2. V úvodu této *Přílohy* definuje klient svůj osobní cíl, například respondent č. 1: „Z důvodu zhoršení mého zdravotního stavu potřebuji pomoc při péči o mou osobu. Potřebuji pomoci při hygieně, rozvoji a udržování mé paměti a úklidu. Pomocí aktivizace bych si chtěl upevnit své schopnosti v oblasti pohyblivost a orientace“. Na tento osobní cíl, který je definován termíny sociálních pracovníků navazuje výčet aktivit v rámci oblastí, například *Hygienická péče; Vyprazdňování; Orientace; Hybnost; Stravování; Aktivizace v rozumové oblasti*; aj. Průběh poskytování sociální služby není v tomto smluvním ujednání u jednotlivých oblastí nastaven. Zaměstnanci č. 2 a 15 v rozhovoru potvrdili, že smluvní ujednání neobsahuje nastavení rovněž požadovaného průběhu poskytování sociální služby. Ten je dle jejich vyjádření sjednán v rámci dokumentu *Plán péče*, který se vytváří do maximálně druhého dne příchodu klienta do služby. Zaměstnanec č. 15 uvedl, cit: „na základě adaptačního listu, který zpracovávám na sociálním šetření u žadatele, vytváříme společně s klíčovým pracovníkem *Plán péče* maximálně do druhého dne. Tam je nastaven rozsah a průběh toho, co klient vyžaduje.“ Zaměstnanec č. 11 doplnil, že tato krátká doba zpracování souvisí s tím, aby byly v co nejkratší době navedeny kódy ke klientovi, a mohlo se kódovat. Zaměstnanec č. 15 doplnil, že k aktualizaci dokumentu *Plán péče* dochází do 3 měsíců (ale i dříve), podle toho, kdy končí adaptační fáze klienta. Při ukončení adaptační fáze klienta v domově, dochází k nastavení dokumentu *Individuální plán* a k aktualizaci dokumentu *Plán péče*. Podklad č. 1 tj. *Individuální plánování služby* uvádí ve shodě s vyjádřením zaměstnanců č. 2, 11, 12, 15, že po „*měsíčním, případně dvouměsíčním hodnocení adaptačního procesu je možné při společné domluvě klienta, klíčového pracovníka a koordinátora individuálního plánování adaptační období ukončit*“. Tato lhůta adaptačního období a následného hodnocení, byla splněna u respondenta č. 1 v 3 měsíčním termínu.

- verze *Smlouvy* uzavřené u respondenta č. 10 ze dne 17. 10. 2014 a respondenta č. 6 ze dne 22. 4. 2013 jsou zcela obsahově shodné, s výjimkou doplnění *Smlouvy* u respondenta č. 10 o piktogramy v *Článcích II. – VIII.* I tato verze *Smlouvy* obsahuje *Článek II. Rozsah činností a úkonů v rámci poskytování sociální služby. Bod č. 3* odkazuje na, cituji: „*Individuální osobní plán, v němž jsou stanoveny jeho osobní cíle a potřeby; je sestavován realizačním týmem poskytovatele společně s uživatelem, s přihlédnutím k jeho možnostem, zdravotnímu stavu a věku*“. Bod č. 4 pak definuje osobní cíl, například respondenta č. 10: „*Já... chci nastoupit do DS Krnov proto, že ze zdravotních důvodů potřebuji celodenní dopomoc při péči o vlastní osobu. Bydlím sama a cítím se osamělá, chtěla bych být mezi lidmi*“. Součástí tohoto bodu 4 jsou *Další ujednání*, která ujednání *Smlouvy* individuálně upravují.

Podklad č. 1, tj. *Individuální plánování služby* ve shodě s informacemi zaměstnanců č. 2, 11 – 15 uvádí: „*Koordinátor individuálního plánování (vedoucí oddělení) ve spolupráci se sociálním pracovníkem v rámci přednástupního šetření projednávají s klientem jeho osobní cíl tzv. cíl spolupráce. Ten se zapisuje do přílohy č. 1 ke smlouvě o poskytování sociální služby – domov pro seniory ... Osobní cíl klienta se dále uvádí a rozpracovává do osobní složky klienta v programu Cygnus (dokumentace klienta – individuální plán)*“. Zaměstnanci potvrdili, že při nástupu klienta na oddělení jsou s jeho osobním cílem seznámeni.

Poskytovatel sjednává v rámci *Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory*, s osobou rozsah poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby. Průběh poskytování služby pak poskytovatel sjednává až ode dne nástupu klienta do *domova prostřednictvím dokumentu Plán péče*. Podkladem tohoto *Plánu péče* je dokument *Adaptační list 1 a 2. část*, kterou zpracovávají vedoucí oddělení a sociální pracovníci na sociálním šetření u žadatele. Dokument *Adaptační list* je před nástupem předán vedoucím oddělení ostatním zaměstnancům, zvláště pak klíčovému pracovníkovi, který společně s vedoucím oddělením *Plán péče* nastavuje do druhého dne maximálně týdne od klientova přijetí.

#### **kritérium 5. b)**

Ve shodě s podkladem č. 1, uvedli zaměstnanci č. 2, 11 – 15, že adaptační období začíná dnem příchodu klienta do DS a trvá po dobu maximálně 3 měsíců. Ještě předtím, než se klient přistěhuje, předává

vedoucí přímé péče a zdravotní péče na dané oddělení dokument *Adaptační list klienta – 1. část* a formulář *Přednástupní šetření II. část*. V den příchodu klienta pak tiskne koordinátor individuálního plánování (vedoucí oddělení) do osobní složky prázdné formuláře *Adaptační list klienta – 2. část*, kde jsou zaměstnanci povinni v listinné podobě provádět záznamy o průběhu celé až tří měsíční adaptace. Zaměstnanci č. 11 – 14 ve shodě s podkladem č. 1 uvedli, že po ukončení adaptačního procesu vytvoří společně s klientem dokument *Osobní profil* a dokument *Individuální plán*.

Ze studia osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 4 – 11 vyplynulo, že:

- obsahuje u všech respondentů aktuální dokument *Individuální plán*, jehož součástí jsou *Záznamy o realizaci osobního cíle*.
- Součástí dokumentu *Individuální plán* je stanovení *Osobního cíle* klienta a klíčového pracovníka. Zde stanovené osobní cíle poskytovatel definuje na základě uvedeného *Přání a potřeby klienta*.

Například u respondenta č. 2 část *Přání a potřeby* obsahuje: „*Chci si udržet co nejdéle částečnou soběstačnost, rád si povídám a chtěl bych trénovat svou paměť*“.

V návaznosti na to, má *Osobní cíl* respondent č. 2 uveden: „*Chtěl bych, aby mě navštěvoval můj KP na pokoji a mohli jsme si povídat. Chtěl bych rozvíjet svou paměť*“, ze dne 1. 11. 2016.

Záznam o realizaci osobního cíle pak obsahuje dva záznamy téměř po třech měsících realizace pořízené během tří dnů: z 29. 1. 2017 a 1. 2. 2017.

U respondenta č. 4 poskytovatel zmapoval *Přání a potřeby*: „*Potřebuji, aby KP a PSS se postaral o mou osobu v úkonech, které nezvládám. Potřebuji celodenní péči o mou osobu a individuální přístup ke stravování a vytváření jídelníčku. Mám ráda řecké písničky – poslech z CD*“.

Na základě toho pak zaměstnanec stanovil *Osobní cíl*: „*Cílem klientky je provádění BS za účelem uvolnění svalů těla, poslech relaxační hudby nebo řecké hudby*“. Postupnou redukcí *Přání a potřeb* na tento *Osobní cíl*, definoval zaměstnanec *Kroky k naplnění cíle*: „*poslech CD*“. Záznamy o realizaci osobního cíle (nastaven 30. 5. 2016) jsou vedeny až po 4,5 měsících ve dvou záznamech: 15. 10. 2016: „*Dnes dopoledne jsem klientce na pokoji pustila rádio, klientka byla spokojená, usmívala se*“. Druhý záznam 25. 10. 2016 „*Dnes opět na pokoji klientce puštěno rádio, řecké písničky. Klientčině dceři se to nelíbilo, rádio vypla prý se tu už mamince nelíbí a nepřeje si*



to“.

U respondenta č. 10 naopak zaměstnanec zaměnil *Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka* za způsoby/prostředky poskytování sociální služby: *Osobní cíl - „Pravidelné návštěvy klubovny. Kulturní akce, zejména vystoupení dětí“*. Kroky k naplnění: „1. Návštěva klubovny; 2. Kulturní akce – zejména vystoupení dětí; 3. Promazání dolních končetin a nácvik chůze. Kódováno v rámci plánu péče“.

Záznamy o realizaci osobního cíle pak obsahují tyto tři varianty záznamů, například: „*Klientka spokojená, dala si kafe; nebo Nácvik chůze v doprovodu klíčového pracovníka; nebo Klientka si dala kávu a poslouchala vyprávění o ...*“ Tento způsob nastavení *Osobního cíle*, který je vztažen k prostředku, tj. způsobu poskytování služby, vykazuje známky formálně nastaveného procesu individuálního plánování. Tuto skutečnost umocňuje také způsob vedených záznamů o jeho realizaci.

V této variantě jsou nastaveny také osobní cíle respondentů č. 1, 2, 5 – 10. Všichni tito respondenti mají jeden z cílů „*Přeji si chodit do klubu*“ nebo „*Přeji si, aby za mnou na pokoj docházel můj klíčový pracovník*“. Záznamy jsou například u respondenta č. 2, téměř v denní frekvenci, avšak pouhého konstatování „*Klient spokojený*“. Nebo „*Klient spokojený, dal si kafe, částečně se zapojil do zpěvu*“.

Ze zjištění dále:

- všichni respondenti mají veden dokument *Záznam a hodnocení péče*, které zaměstnanci č. 2, 15 označily za stěžejní, v nichž jsou vedeny záznamy o průběhu poskytování služby jednotlivým klientům služby.
- všichni respondenti měli v osobní dokumentaci vypracován list *Osobní profil*.

U respondenta č. 8 obsahuje dokument *Osobní profil* záznam: „*S čím klient potřebuje pomoc: S podáváním stravy. A doprovody na delší vzdálenosti, popř. odvoz na invalidním vozíku.*“

Návazně na to pak dokument *Individuální plán* definuje ze dne 19. 11. 2016 *Osobní cíl klienta*: „*Ráda bych se prošla na krátké vzdálenosti po oddělení za doprovodu klíčového pracovníka, nebo bych si ráda povídala o životě, rodině, a zájmech jako je zahrada, zvířata*“.

*Kroky k naplnění osobního cíle*, které zaměstnanec definoval, obsahují „*Rozhovor*“; „*Nácvik chůze*“. Tyto aktivity obě v četnosti 1x týdně. Ze *Záznamů o realizaci osobního cíle* je zřejmé, že krok *Nácvik chůze* byl realizován 3x za měsíc prosinec; krok *Rozhovor* byl realizován po dvou měsících od nastavení cíle ve stanovené frekvenci jednou týdně.

Ze sedmi vykázaných aktivit (kroků k naplnění) byl záznam vázán k proběhlé skupinové aktivitě, pouze jeden k individuální.

U respondenta č. 10 jsou *Osobní cíle* nastaveny v letech 2015, 2016 shodně. V závěru roku 2016 je přidán *Krok k naplnění osobního cíle* o „*Promazání dolních končetin a nácvik chůze. Kódováno v rámci plánu péče*“. Tento krok je nastaven v aktualizaci dokumentu *Individuální plán* ze dne 28. 9. 2016, dne 6. 10. 2016 následuje záznam: „*S klientkou proveden rozhovor ohledně nového ind. plánu*“. Z realizace tohoto cíle pak obsahují záznamy za období od 29. 9. 2016 – 1. 2. 2017 sedmkrát nácvik chůze KP s respondentem. Další záznamy i s denní frekvencí jsou vázány na skupinové aktivity (cíl: Pravidelné návštěvy klubovny; Kulturní akce, zejména vystoupení dětí) a záznamy jsou často ve tvaru: „*Klientka spokojená, dala si kafe*“.

V rozhovoru na otázku, k čemu jim osobní cíle ve spolupráci s klienty pomáhají, zaměstnanec č. 11 uvedl, citují: „*cíle jsou proto, aby se měli klienti dobře, aby měli, co potřebují. Byli čistí, upravení, v suchém, čistém*“. Zaměstnanci č. 11 – 14 se shodli, že cíl slouží k tomu, aby se o klienta postarali. Zaměstnanec č. 12, který je klíčovým pracovníkem respondenta č. 8 uvedl, že si za cíl stanovili povídání a nácvik chůze. K otázce, co se stane, pokud se cíl nezrealizuje, zaměstnanec odpověděl, že nic. Protože do toho vstupuje také rodina, která cíl (nácvik chůze v rámci návštěvy) sama naplňuje. Tuto skutečnost potvrzují také *Záznamy o realizaci*, kde je po dvou měsících nastaveného osobního cíle provedeno dvanáct záznamů, z nichž 3 jsou záznamem o krátké procházce po chodbě domova, dvakrát jsou záznamem, že se klíčový pracovník rozhodl cíl zrealizovat, ale respondent nebyl v pokoji. Osm záznamů je o skupinových aktivitách v rámci klubu. Zaměstnanec č. 12 doplnil, že rodina často do realizace cíle zasahuje. Jaké jiné cíle by bylo možné nastavit, aby byly pro respondenta a pracovníka významné, uvedl, že respondent, citují: „*nemá jiné potřeby. Protože všechno mu zajišťuje rodina a navíc si kolem sebe hodně udělá sám. Tak jsme našli to chození a dali jsme to do cíle, aby se jednou týdně prošel v chodítku po domově. Protože si ale rád zajde na televizi a rodina chodí často, tak cíl nestíháme*“.

Formálně nastavený proces individuálního plánování rovněž potvrdili rozhovory s respondenty č. 1, 2, 5 – 11, kteří potvrdili, že:

- respondent č. 6 uvedl, že se o něho nikdo výrazně nezajímá, s nikým si nepovídá, co by potřeboval. Kdo je KP nebo důvěrník – nevěděl.
- Respondent č. 10 v otázce, zda se někdo

zajímá o to, co potřebuje, uvedl, že „nikdo“. K rozhovorům s pracovníkem, nějaké činnosti, kterou by dělali, protože on chce, potřebuje – kroutí odmítavě hlavou. Pojem klíčový pracovník, důvěrník – nezná. Nemá žádného pracovníka, ke kterému by měl blíže. „*Všechny jsou tady hodné*“.

Den tráví tím, že poslouchá písničky v rádiu na pokoji.

- Rodinný příslušník respondenta č. 7 uvedl, že pokud by za tatínkem nechodil on a nechodil se za pracovníky ptát, tatínek by celý den ležel na pokoji a díval by se do stropu. Za půl roku nebyl venku ani jednou. Údajně nejsou pracovníci. Dříve, když bydlel na jiném patře, na dvoulůžkovém pokoji, tak ho pracovník aspoň jednou za měsíc vyvezl na vozíčku ven. Teď nikdo. Když se přestěhoval na jednolůžkový pokoj, tak čtrnáct dní zde viselo jméno klíčového pracovníka, pak se ztratilo. Když s ním rodinný příslušník chtěl opakovaně mluvit, tak se dozvěděl, že je v pracovní neschopnosti. Vlastně je teď rád, že tatínek jde s chodítkem sám do jídelny, on ho při návštěvě doprovodí dolů na kávu a také chodí na klub. Neví, co tam dělá, ale je rád, že odejde z pokoje.

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel s respondenty č. 1, 2, 5 – 10 neplánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby, a také nikoliv v souladu s tímto požadavkem, „*společně s osobou*“. Toto plánování probíhá dle zjištění formálně, jako vydefinování cílů (u některých respondentů zaměněných za prostředky), a nastavením kroků k jejich naplnění. Respondenti č. 1, 2, 5 – 10 o osobních cílech a zaměstnancích, kteří se jim jako klíčoví pracovníci věnují, nevěděli. Tuto skutečnost rovněž potvrdil rodinný příslušník zastupující respondenta č. 7.

#### **Kritérium 5c)**

Podklad č. 1, tj., *S 01 Individuální plánování služby* nastavuje pravidla pro hodnocení období adaptace a hodnocení po- adaptační, tj, samotný průběh poskytování služby. Například: „*Jedenkrát měsíčně klíčový pracovník společně s klientem a koordinátorem individuálního plánování hodnotí průběh adaptace ze záznamů hodnocení a záznamů péče z programu Cygnus. Výstup zapisují do programu Cygnus – individuální plán – realizace. Toto hodnocení může probíhat také v týmu, zvláště jedná-li se o klienta verbálně nekomunikujícího, kde si jednotliví pracovníci vzájemně předávají informace a postřehy*“.

Ze studia osobní dokumentace respondenta č. 1 a 2,

kteří do domova nastoupili v červenci roku 2016, vyplynulo ve vztahu k výše uvedeným pravidlům podkladu č. 1, že:

- U respondenta č. 1 nebylo doloženo hodnocení adaptačního procesu.
- Po tříměsíční době, to je k 1. 11. byl nastaven dokument Individuální plán.

K procesu hodnocení podklad č. 1 uvádí: „Každý individuální plán má termín, kdy byl vytvořen a termín kontroly. Může být stanoven maximálně na ½ roku. Poté dochází k jeho celkovému hodnocení do záznamů o realizaci osobního cíle a nastavení nového cíle nebo zachování původního cíle, nebyl-li naplněn a klient trvá na jeho zachování. Jedenkrát za ¼ roku provádí klíčový pracovník větší hodnocení do záznamů o realizaci osobního cíle nastaveného plánu společně s klientem...“

Z předloženého dokumentu *Individuální plán* a dokumentu *Záznam a hodnocení péče* je zřejmé, že poskytovatel nepostupoval v případě respondenta č. 1 v souladu s tímto pravidlem. Žádný z dokumentů neobsahuje hodnocení, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle.

- Hodnocení vycházející z *Plánu péče* je provedeno 4x pouze zdravotní sestrou ve vztahu ke zdravotnímu stavu klienta dne 14. 10; 19. 11.; 11. 12. vše 2016; a 8. 1. 2017.
- U respondenta č. 2 ze studia osobní dokumentace vyplynulo, že hodnocení v nastaveném termínu (7. 11. 2016) klíčovým pracovníkem proběhlo a je zaznamenáno v dokumentu *Záznam a hodnocení péče* ve znění: „klient si přál co nejdéle udržet svůj zdravotní stav a pokud možno i zlepšit klient chodí na cvičení pravidelně zúčastňuje se kulturních akcí je veselý zábavný moc se mu u nás líbí a klientův zdravotní stav se nezměnil ba naopak zlepšil víc chodí ven v okolí DS pomocí chodítka“
- Tento dokument obsahuje rovněž hodnocení nastaveného *Plánu péče*, který je vypracován zdravotní sestrou.
- Respondent č. 4 v dokumentu *Záznam a hodnocení* obsahuje hodnocení ze dne 30. 12. 2016 „Stanovený cíl zůstává. Neustále zhoršené dorozumívání. Nyní klientka častěji odmítá jídlo, špatně polyká léky. Toto období se střídá s obdobím, kdy je vše v pořádku, klientka spolupracuje, ale nyní převládá negativistické období“. Dokument Individuální plán, obsahující dva stanovené cíle, hodnotí první z definovaných cílů. U druhého cíle, (ze dne 30. 5. 2016) hodnocení není provedeno.
- Respondent č. 6 má nastaven *Osobní cíl* ze

dne 12. 3. 2016. Dle podkladu č. 1 však nebylo provedeno hodnocení klíčovým pracovníkem v záznamech o realizaci osobního cíle, které dle podkladu č. 1 má být provedeno jedenkrát za ¼ roku. Hodnocení bylo zaznamenáno pouze v dokumentu Záznam a hodnocení péče.

- Respondent č. 8 má nastaven dokument *Individuální plán*, ze dne 3. 7. 2016 s *Osobním cílem klienta*: „*Chci se účastnit kulturních akcí v DS, chci, aby mne navštěvovala moje klíčová pracovníce, a občas jsme spolu zašli na zahradu DS nebo na vycházku*“.
- Dne 22. 1. 2017 obsahuje dokument *Záznam a hodnocení péče*, *Hodnocení cíle* respondenta č. 8 „*Pán pravidelně navštěvuje velký klub, ale i společenské akce. Na klubech sleduje dění kolem sebe i na společenských akcích, moc se nezapojuje, ale klientovi stačí, že je ve společenství lidí, že není vyčleněn ze social. společnosti. Za příznivého počasí chodíval ven, ale v zimě již ne, víkendy tráví na pokoji, kde sleduje TV, odpočívá nebo se sám od sebe zajde projít po zařízení. Klientovi bude přidělen nový KP, rozhodnutí, zda pokračovat v IP ponechám na něm, v rámci týmové spolupráce.*“

Písemné individuální záznamy hodnotící průběh poskytování sociální služby mají zpravidla jednostranný charakter. Z jejich zpracování je zřejmé, že hodnocení proběhlo z pozice zaměstnance a hodnocení průběhu služby v uplynulém období klientem z nich není zřejmé. Například:

respondent č. 10 má za rok 2015 a 2016 *Osobní cíle* ve shodném znění. V závěru roku, a to k 28. 9. 2016 došlo k rozšíření *Kroků k naplnění osobního cíle*. Tato skutečnost není v dokumentu *Záznam a hodnocení péče* zapracována. Hodnocení z tohoto dne pouze konstatuje: „*Klientka navštěvovala pravidelně klubovnu, pořádané akce a také si povídala se svou klíčovou pracovnící. V tomto období byl plán splněn. Paní byla spokojena*“. Proč k rozšíření došlo, není zřejmé ani z průběžných záznamů poskytované péče.

Poskytovatel v různé frekvenci a v různé šíři průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle respondentů. Požadavek tohoto kritéria „hodnotit společně s osobou“ poskytovatel způsobem zpracování svých hodnocení nedoložil. V případě respondenta č. 1, 6, poskytovatel nedodržel svá pravidla pro hodnocení průběhu poskytování služby. U respondenta č. 4, 7, 8, 9 byl vyhodnocen pouze jeden ze dvou stanovených cílů. Hodnocení nastaveného osobního cíle u respondenta č. 10, neodpovídá záznamům poskytovatele o jeho realizaci.

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel v rámci průběžného hodnocení, zda jsou naplňovány osobní cíle respondentů č. 1, 2, 4 – 10, nepostupoval v souladu se svými pravidly uvedenými v podkladu č. 1. Ze způsobu záznamů z průběžného hodnocení a z rozhovorů s respondenty č. 1, 2, 5 – 10 vyplynulo, že poskytovatel hodnotí v různé šíři a frekvenci, zda jsou naplňovány osobní cíle respondentů, nikoliv však prokazatelně s jejich účastí.

**kritérium 8. a)**

Poskytovatel předložil dokument, viz podklad č. 11 zpracovaný zaměstnanci pro volnočasové aktivity, kteří zodpovídají za realizaci aktivizačních činností. Z dokumentu prokazatelně vyplývá, že:

- respondent č. 1 se za půl roku od svého nástupu zúčastnil dvakrát skupinových aktivit mimo domov. V dokumentu *Záznam a hodnocení* je po jeho nástupu do domova uvedeno: „Nabídku výletů neodmítá, jen s podmínkou brání jeho vozíku a na krátké vzdálenosti, třeba jen na pivečko. Klubovny LTV odmítá... Za návštěvu psí společnosti bude rád“. Ze záznamů dále, je zřejmé, že respondent procházky a pobyty venku realizuje sám, například sedí na lavičce před domovem. Mimo domov odchází pouze za doprovodu dcery nebo vnučky.
- respondent č. 7 se účastnil v roce 2016 devíti akcí mimo domov (například návštěva Koncertní síně; Cukrárny aj.). Přičemž šlo o události s rozestupem měsíce až tří měsíců.
- respondent č. 2, se zúčastnil, cituji: „výstavy v Krnově. Dovezli nás tam autem. Byl jsem tam dvakrát“.
- respondent č. 9 byl v roce 2016 mimo domov třikrát.
- respondent č. 10 (chodící respondent) domov v roce 2016 neopustil vůbec.
- respondent č. 6 v roce 2016 vyšel z domova pouze jednou (procházka k řece).

Jak vyplývá z předloženého podkladu zaměstnancem č. 2, všechny tyto aktivity mimo domov byly u respondentů realizovány skupinovou formou.

V rozhovoru respondent č. 2 uvedl, že se sestřičkou ještě sám venku nebyl, ale myslí si, že by to šlo. Ještě o to nežádal. Sám se v domově pohybuje a navštěvuje například divadlo, které se odehrává v sále domova.

Zaměstnanci č. 11 – 14 v rozhovoru uvedli, že podporu v této oblasti zajišťují u velké části klientů osoby jim blízké (např. respondenta č. 1 doprovází k lékaři či do obchodu dcera). Také u respondenta č. 8, 9 nakupuje dcera. Respondenti č. 2, 6 si dle

zaměstnance č. 1, nechávají nakupovat zaměstnanci. Osobní dokumentace respondenta č. 1 obsahovala opakované, příležitostné žádosti dcery o nachystání otce, před návštěvou lékaře, kam ho sama doprovodí.

Zaměstnanci č. 11 – 14 v rozhovoru ke konkrétním příležitostem ve využívání běžně dostupných veřejných služeb u respondentů č. 1, 2, 4 – 11 uvedli, že klienti obecně neradi vyráží za službami ven. Zaměstnanec č. 11 doplnil, že kromě toho také odmítají večerní aktivity, například návštěvu Divadla ve městě, nebo i víkendové akce. Citují: „*nabízíme i volnočasové aktivity přes víkend, ale nechťejí je*“. Zaměstnanci v rozhovoru také doplnili, že v tomto počasí (zimním období) se ven nechodí a také, že za limity služby v tomto ohledu považují nedostatek času pro práci s klienty, viz § 88 písmeno f).

Na otázku, jaká je aktivita v této oblasti podpory poskytovatele u osob trvale upoutaných na lůžku, předložil zaměstnanec č. 2 v rámci osobní dokumentace písemný záznam u respondenta č. 4, který je ležícím klientem, trvale upoutaným na lůžko. U tohoto respondenta chtěl klíčový pracovník realizovat právo volby pohybu a místa a v jeho možnostech realizovat pobyt venku. Citují ze dne 2. 8. 2016: „*klientka navštívena na pokoji, kde po společném rozhovoru o rodině projevila zájem o pobyt venku před DS, který ji byl nabídnut. Vyjetí lůžkem nebylo možné, bránilo tomu rozmístění nábytku, ale především rozhodnutí dcery, která si to nepřeje. Získané informace prostřednictvím SZP i přímé nadřízené VČA, LTV. Nebylo možné klientce vyhovět*“.

Z výše uvedeného vyplývá, že je poskytovatel v dostupnosti běžné veřejné služby v jednotlivých případech respondentů omezen vlastními limity a příležitostmi pro jejich využívání nastavuje převážně ve skupinové formě poskytované péče. Individuální forma je v rámci písemně vedených záznamů realizována rodinnými příslušníky respondentů, což v rozhovorech potvrdili jak zaměstnanci č. 11 – 14, tak respondenti č. 1, 2, 4 – 11.

#### **kritérium 8. b)**

Z rozhovorů s respondenty nebo s jejich rodinnými příslušníky (respondentů č. 4, 7) vyplynulo, že

- poskytovatel zajišťuje kadeřnictví v domově u respondenta č. 6, 10
- pedikúru u respondenta č. 6, 8, 10. U respondenta č. 8 zaměstnanci doplnili, že nic jiného než pedikúru respondentovi nezprostředkovávají, citují: „*vše si zařídí dcera*“. Stejná situace je také u respondenta č. 1 a 4.
- Respondent č. 2 využívá návštěv faráře v domově. Zaměstnanci č. 2, 11 – 14 uvedli,

že si nevybavují klienta, který by docházel do kostela ve městě.

Ze záznamů v osobní dokumentaci je zřejmé, že poskytovatel respondentovi č. 2 a 6 zprostředkovává lékaře a zajišťuje k nim doprovody. Respondent č. 6 však aktuálně opakovaně na vyšetření lékařem čekal, neboť trpí bolestí na plosce nohy. Ze záznamů blíže: „26. 1. 2016: Klient si stěžuje na pálení a bolení nohy na plosce levé nohy – zjištěna buď bradavice, nebo otlak v průměru 1 cm, dožaduje se vyšetření u Dr. Smýkala“. V průběhu rozhovoru při cestě do pokoje a z pokoje na oběd si na tuto bolest respondent stěžoval. Uvedl, že to hlásil, ale že se nic neděje. Čekal dnes návštěvu u lékaře (31. 1.), protože lékař dopoledne v domově ordinoval. Respondent se dnes opět nedočkal.

Při dotazu na konkrétní zprostředkování služeb jiných fyzických a právnických osob respondentům č. 1, 2, 4 – 11 podle jejich individuálně určených potřeb, zaměstnanci č. 11 – 14 uvedli, že v domově působí canisterapie, byla a opět bude muzikoterapie, lékaři, kadeřnice a pedikérka. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v případě canisterapie a muzikoterapie jde o externí zaměstnance domova. Jiné zprostředkované služby těmto respondentům, nedokázali zaměstnanci najít. Zaměstnanec č. 2 doplnil v jiné části rozhovoru, že v domově působí jednou týdně také knihovnice, která zajišťuje půjčování knih. Také zaměstnanec č. 10, který v domově působí na pozici sociálního pracovníka, uvedl, že (u respondentů č. 1 – 10) zprostředkování jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb, nezajišťoval.

Zaměstnanci č. 11 – 14 uvedli, že do domova dochází tři dobrovolníci. Zaměstnanec č. 11 uvedl, že neví, zda k někomu chodí individuálně, ví pouze o jejich účasti na skupinové aktivitě v klubovně.

Zaměstnanci také doplnili, že nově je do provozu zapojen jednou hodinou denně bufet v přízemí domova poskytovatele. Do něj si mohou klienti docházet jak sami, tak za doprovodu zaměstnanců. V čase, kdy byl bufet zavřený, zajišťovali zaměstnanci nákupy drobností, například i pleťové krémy; masti v trafice naproti domova.

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel v případě respondenta č. 6 nezprostředkoval na základě jeho potřeby návštěvu lékaře i přesto, že o to opakovaně žádal a je vystaven bolesti při chůzi, viz *Záznamy v osobní dokumentaci respondenta ze dne 26. 1.* Respondent nevěděl, proč k lékaři dnes nešel, kdy a s kým to bude dále řešit.

V případě respondentů č. 1, 2, 4 – 11 poskytovatel nedoložil mimo obvyklé aktivity tj. kadeřník, holič,



pedikér, lékař v domově, služby jiných právnických a fyzických osob.

**kritérium 8. c)**

Poskytovatel způsobem poskytování služby umožňuje zapojení blízkých osob do podpory či péče o klienta. Ze studia osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 4 – 11 vyplynulo, že například

- u respondentů č. 1, 4, 7, 8 realizují rodinní příslušníci například podávání stravy nebo koupání.
- Zaměstnanec č. 11 uvedl, že například dcera respondenta č. 8 spolupracuje velmi ochotně, vždy dokoupí co je potřeba, zajistí chybějící pomůcky i oblečení aj.
- Návštěvy jsou realizovány u respondentů č. 1, 2, 4, 6, 7 často, někdy i v denní frekvenci.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že zaměstnanci zajistili kontakt klientky s dcerou přes Skype. Zaměstnanec č. 10 uvedl, že na Vánoční svátky umožnili odebrat stravu manželovi klientce, která zde bydlí, a to proto, aby mohli být o Vánocích spolu, citují: „mohli spolu Vánočně povečeřet“.

V rámci rozhovorů spontánně proběhlo setkání členů inspekčního týmu se třemi rodinnými příslušníky v různých časech dne. U dvou těchto rodinných příslušníků bylo potvrzeno, že své blízké navštěvují v domově denně. Respondent č. 9 je na základě svého přání koupán výhradně svou dcerou.

U respondenta č. 4 je v dokumentu *Záznam a hodnocení péče* popsána situace poskytovaného výkonu dvou zaměstnankyň za přítomnosti rodinného příslušníka, který se slovně, citují: „navážel do kolegyně“.... Záznam obsahuje: „kolegyně se nenechala vytočit, byla profesionální, s paní klientkou jsme zacházeli pomalu a klidně...“ Zaměstnanci č. 11 – 14 v rozhovoru uvedli, že někdy je těžké situaci ustát, ale že se doposud nestalo, že by situace nebyla řešena z nadhledu a v zájmu klienta.

Podklad č. 10, tj. dokument *Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby* věnuje článek 13 *Návštěvám*. Zde poskytovatel uvádí: „Návštěvy klientů jsou v Domově pro seniory vítány. Návštěvám se doporučuje respektovat soukromí druhého klienta na dvoulůžkových a třílůžkových pokojích (především v ranních a večerních hodinách, při podávání jídla či provádění hygieny). Prosíme, aby v těchto situacích byly respektovány pokyny personálu“. Respondent č. 6 v rozhovoru uvedl, že proto, že bydlí na třílůžkovém pokoji, odehrávají se všechny návštěvy všech spolubydlících i jeho samotného, na tomto pokoji. Citují: „a tak víme o sobě všechno. Kam bysme se schovávali“.

	Z rozhovorů se zaměstnanci, z rozhovorů s rodinnými příslušníky a studia osobní dokumentace vyplynulo, že poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S 05 Individuální plánování služby, Platnost od 27. 10. 2016</li> <li>2. Příloha č. 2: Rizika</li> <li>3. Příloha č. 3 Formulář užití opatření omezující pohyb osob</li> <li>4. Příloha č. 1: Adaptační list (1. část + 2. část)</li> <li>5. Komunikační sešit</li> <li>6. Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 4 - 11</li> <li>7. S 08/15 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, platnost od 11. 8. 2015</li> <li>8. Příloha č. 1 k S 08/15 Seznam jiných zařízení poskytujících pobytové sociální služby, nedatováno</li> <li>9. Příloha č. 2 k S 08/15 Seznam veřejných služeb v Městě Krnov, nedatováno</li> <li>10. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>11. Dokument bez názvu – přehled účasti respondentů č. 1 - 10 v rámci volnočasových aktivit mimo domov</li> <li>12. S 01 Cíle a způsob poskytování sociální služby, platnost od 6. 6. 2016</li> <li>13. Rozhovory s respondenty č. 1, 2, 4 – 11</li> <li>14. Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 15; 10; 11 – 14</li> <li>15. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky. <b>§ 88 písm. f)</b>	hodnocení povinností: § 88 písm. f) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: <b>kritérium 8. c)</b>  Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: <b>kritérium 4. c)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel nesjednává v rámci Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby s osobou průběh poskytování služby.</i></li> </ul>	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 4. c) <b>2 body</b>  kritérium 5. b) <b>1 bod</b>

	<p><b>kritérium 5. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel neprokázal u respondentů č. 1, 2, 5 - 10, že plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti. Plánování je u těchto respondentů vázáno na realizaci aktivit, tj. na prostředky.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 5. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Písemné individuální záznamy hodnotící průběh poskytování sociální služby mají zpravidla jednostranný charakter. Jsou zpracovány z pozice zaměstnance a hodnocení průběhu služby v uplynulém období klientem z nich není zřejmé.</i></li> <li>• <i>V případě respondenta č. 1 žádný z poskytovatelem vedených dokumentů neobsahuje hodnocení, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle.</i></li> <li>• <i>V případě respondentů č. 4, 7, 8, 9 poskytovatel hodnotil naplnění pouze části z definovaných osobních cílů.</i></li> <li>• <i>Hodnocení nastaveného osobního cíle u respondenta č. 10, neodpovídá záznamům poskytovatele o jeho realizaci.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 8. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Poskytovatel je v dostupnosti běžné veřejné služby v případě respondentů omezen vlastními limity služby a příležitosti pro jejich využívání nastavuje převážně ve skupinové formě poskytované péče.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 8. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>V případě respondenta č. 6 poskytovatel nezprostředkoval na základě jeho potřeby návštěvu lékaře i přesto, že o to opakovaně žádal.</i></li> </ul>	<p>kritérium 5. c) <b>1 bod</b></p> <p>kritérium 8. a) <b>1 body</b></p> <p>kritérium 8. b) <b>2 body</b></p> <p>kritérium 8. c) <b>3 body</b></p>
--	--	--

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Uložená opatření:</p> <p><b>kritérium 5. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plánovat společně se všemi osobami průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 5. c)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Společně s osobou průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány její osobní cíle. Toto hodnocení provádět za účasti osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků.</i></li> </ul> <p><b>kritérium 8. a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nenahrazovat běžně dostupné veřejné služby a vytvářet individuální příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.</i></li> </ul>	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>kritérium 5. b) <b>31. 8. 2017</b></p> <p>kritérium 5. c) <b>31. 8. 2017</b></p> <p>kritérium 8. a) <b>31. 5. 2017</b></p>
--	---	---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>Evidence žadatelů o sociální službu</b></p> <p><b>§ 88 písm. g)</b></p> <p><i>Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b).</i></p>	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g)</b></p> <p>Poskytovatel předložil seznamy žadatelů o sociální službu, jejichž žádosti byly z důvodu naplněné kapacity zařazeny do pořadníku čekatelů. Sociální služba má kapacitu 101 osob, počet klientů v době místního šetření byl 99. Pro výběr nových klientů (z pořadníku čekatelů), má poskytovatel stanoveny pravidla, která popisuje v materiálu Standard kvality č. 03 – Jednání se zájemcem o službu.</p> <p>Poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b).</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 03 – Jednání se zájemcem o službu, platnost od 4. 11. 2016</li> <li>2. Evidence odmítnutých žádostí (žádost, vyjádření lékaře, posouzení žádosti, dopis žadateli)</li> <li>3. Pořadník čekatelů</li> <li>4. Pořadník čekatelů A – Z (čtyři šanony - žádost, vyjádření lékaře, posouzení žádosti, dopis žadateli)</li> <li>5. Aktuální přehled žadatelů o sociální službu (čekatelů na umístění)</li> </ol>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. g) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>§ 88 písm. i)</b> <i>Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.</i></p> <p><i>Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</i></p> <p><i>Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.</i></p>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i)</b> Dokumentace respondentů č. 1 - 8 obsahovala Smlouvu o poskytnutí služby uzavřenu mezi respondentem a zařízením.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b> Poskytovatel předložil několik variant smluv o poskytnutí sociální služby domova pro seniory. Smlouvy uzavřeny r. 2013, 2014 a 2015 obsahují tyto náležitosti:</p> <p>Smlouva a dodatky z dokumentace Respondenta č. 7</p> <p>Smlouva o poskytnutí pobytové služby sociální péče v Domově pro seniory Krnov, Rooseveltova 2141 číslo 25/ 2013 ze dne 17. 12. 2013</p> <p>Smlouva má tyto náležitosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Předmět smlouvy – druh a forma sociální služby</li> <li>II. Rozsah činností a úkonů v rámci poskytování sociální služby</li> </ol> <p>Oddíl č. 4 <i>Uživatel si před nástupem do zařízení stanovil následující osobní cíl: Já K...B. chci nastoupit do Domova pro seniory Krnov proto, že mám v Krnově</i></p>	

*svou rodinu, které chci být blíže a budu je moci navštěvovat. Také potřebuji pomoc s péčí o vlastní osobu, kterou již sám nevládám.*

*Další ujednání: stravu budu odebírat normální, nežádám o změnu trvalého pobytu, ponechám si dosavadní pojišťovnu VZP, ponechám si svého dosavadního lékaře MUDr. S..., úhradu pobytu budu provádět: bezhotovostně (trvalým příkazem z mého soukromého bankovního účtu...)*

- III. Místo, čas a podmínky poskytování sociální služby
- IV. Ubytování
- V. Stravování
- VI. Zdravotní péče
- VII. Výše a způsob úhrady nákladů za sociální službu
- VIII. Ostatní práva a povinnosti uživatele
- IX. Ostatní práva a povinnosti poskytovatele
- X. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- XI. Skončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- XII. Doba platnosti smlouvy
- XIII. Závěrečná ustanovení

Aktuální verze smlouvy, která je jako formulář součástí vnitřního pravidla *Standard č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby kapitola 3 Obsah a rozsah smlouvy* uvádí:

*„Smlouva o poskytování pobytové sociální služby obsahuje následující články:*

- I. smluvní strany*
- II. předmět smlouvy*
- III. rozsah poskytování sociálních služeb*
- IV. ubytování*
- V. stravování*
- VI. úkony péče*
- VII. fakultativní služby*
- VIII. místo a čas poskytování sociální služby*
- IX. zahájení pobytové služby, úhrada a způsob placení služby*
- X. ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty*
- XI. ochrana osobních a citlivých údajů*
- XII. závěrečná ustanovení*

*Přílohy k smlouvě o poskytování pobytové sociální*

	<p><i>služby jsou:</i></p> <p><i>Příloha č. 1 - Sjednání zakázky - rozsah a průběh poskytování sociální služby</i></p> <p><i>Příloha č. 2 - Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby domov pro seniory</i></p> <p><i>Příloha č. 3 – Sazebník – ubytování, strava</i></p> <p><i>Příloha č. 4 – Sazebník – fakultativní služby“</i></p> <p>Dokumentace Respondenta č. 8 obsahovala tuto smlouvu o poskytnutí služby:</p> <p>Smlouva č. 25/2016 o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, ze dne 19. 8. 2016</p> <p>Smlouva obsahuje:</p> <p>I. Smluvní strany</p> <p>II. Předmět smlouvy (§ 49 – domovy pro seniory)</p> <p>III. Rozsah poskytování služby, zde je uvedeno v odst. 2 <i>Rozsah, specifikace a garance služby sociální péče v této Smlouvě je sjednána na základě individuálních potřeb klienta v příloze č.1 této Smlouvy.</i></p> <p>IV. Ubytování</p> <p style="padding-left: 40px;">Na pokoji č. 211 b, typ pokoje 13</p> <p>V. Stravování</p> <p><i>Klientovi bude poskytována strava normální.</i></p> <p>VI. Úkony péče</p> <p>VII Fakultativní služby</p> <p>VIII. Místo a čas poskytování sociální služby</p> <p>IX. Zahájení pobytové služby, úhrada a způsob placení služby</p> <p>Odst. č. 7 Podmínky pro vyúčtování za nečerpané sociální jsou upraveny ve Vnitřních pravidlech.</p> <p>X. Ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty</p> <p>XII. Ochrana osobních a citlivých údajů</p> <p>XIII. Závěrečná ustanovení</p> <p>Přílohy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby</li> <li>2. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory.</li> <li>3. Sazebník – ubytování a strava</li> <li>4. Sazebník – fakultativní služby</li> </ol> <p>Totožné náležitosti obsahovala smlouva uzavřená v době šetření v místě – respondent č. 11. Smlouva</p>	
--	---	--

č.5/2017 o poskytování pobytové sociální služby, ze dne 1. 2. 2017. Ani tato aktuální Smlouva neobsahuje článek „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel“. Rovněž obsahuje výčet 4 příloh, přičemž přílohou je pouze příloha č. 1 Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby. Vnitřní pravidla ani sazebníky nejsou přílohami

U všech smluv uzavřených podle aktuálního vnitřního pravidla chybí „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel“ stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby.

Dále není zřejmé, jak probíhá vyúčtování poskytované služby, neboť smlouva obsahuje ujednání IX. Zahájení pobytové služby, úhrada a způsob placení služby

*„Odst. č. 7 Podmínky pro vyúčtování za nečerpané sociální jsou upraveny ve Vnitřních pravidlech“.*

Text smlouvy obsahuje také výčet příloh, kdy přílohou č. 2 by měla být Vnitřní pravidla, která upravují vyúčtování. Ani jedna ze smluv respondentů, včetně smlouvy s respondentem č. 11 uzavřené při šetření v místě neobsahovala přílohy 2 - 4, tzn. ani přílohu Vnitřní pravidla.

#### **§ 73 – 77**

Poskytovatel má pro výpočet úhrady k dispozici *Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov a Sazebník – fakultativní služby*, které zveřejňuje na webových stránkách.

Sazebník úhrad uvádí rozdílné úhrady za jednolůžkový, dvoulůžkový a třílůžkový pokoj a stravu diabetickou nebo normální. Dále rozlišuje úhradu za jedno sociální zařízení pro dva pokoje, případně pokoj průchozí.

Sazebník fakultativních činností uvádí mezi fakultativními činnostmi kopírování, výlety, zájezdy, kulturní akce, telefonování z pevných linek, povinné revize vlastních elektro spotřebičů, přepravu klienta vozidly.

Pro hospodaření s finančními prostředky, pro úhrady za pobyt mimo domov, proplácení účtů za kadeřníka má poskytovatel stanoveny pracovní postupy.

*Příloha c 2b k S01 -15* obsahuje Pracovní postup č. 3: Hospodaření s finančními prostředky, Vrácení části úhrady za pobyt mimo DS – tzv. „vrátky“:

Úschova finančních prostředků: Pracovní postup č. 5: Proplácení účtů za kadeřníka, pedikúru, Pracovní postup č. 6: Postup pro stanovení úhrady za pobyt v DS u klientů, jejichž důchod zatížený exekucí nepostačuje na plnou úhradu nákladů v DS.

Rozpis úhrad je součástí smlouvy o poskytování sociální služby. Pokud klient nastoupí do zařízení



	<p>v průběhu měsíce, je vypočítána adekvátní částka za tento měsíc za ubytování a stravu. Dále smlouva uvádí, jaká bude úhrada v jednotlivých měsících s počtem dnů 28, 29, 30, 31. (Smlouva o poskytnutí služby respondenta č. 8 a č. 11).</p> <p>Pokud má klient nízký důchod, pak sociální pracovnice vyjednává s rodinou možnost doplatku do plné úhrady.</p> <p>Zápis ze setkání týmu pro přijímání nových klientů v Domově pro seniory Krnov uvádí tyto informace o zájemkyni/ respondentce č. 11 : „Dohodnuto, že pokoj bude nabídnut... V současné době je umístěna na sociálních lůžkách, PNP ve 4. stupni. Časté urgencye přijetí. Ověřit výši důchodu v r. 2017, v případě nedostatečné výše jednat s rodinou o možnosti doplatku do plné úhrady...“</p> <p>Respondentka č. 11 uzavřela 1. 2. 2017 Smlouva č.5/2017 o poskytování pobytové sociální služby. Ve smlouvě je v oddíle VII Fakultativní služby uvedeno: „Klient si nepřeje využít fakultativní služby“.</p> <p>Zároveň sociální pracovnici předložila <i>Žádost o uložení finanční hotovosti na hotovostní depozita k úhradě drobných nákupů a služeb</i>. Sociální pracovnice vložila do pokladny 2 tisíce korun, potvrzení však (jak má uloženo v pracovním postupu) nevydala.</p> <p>V rozhovoru s inspekčním týmem zaměstnanec č. 2 uvedl, že klienti využívají z fakultativních činností pouze telefony. Výlety jsou hrazeny ze sponzorských peněz. Předložil <i>Sešit telefony a Rozpis záznamů o hovorech</i>. Rozpis záznamů o hovorech obsahuje telefonní číslo a částku, kterou telefonní hovor na toto číslo stál. Sešit telefony – obsahuje datum, jméno, volané číslo a podpis. TEN se pak zpětně porovná s výpisem telefonních hovorů za měsíc s uvedenou částkou. Uvedenou TUTO částku pak zaplatí klient.</p> <p>Dokumentace respondentů č. 1 - 8 obsahovala vyúčtování důchodů, tedy částky, kterou převzal klient po zaplacení úhrady za pobyt a stravu. Respondent č. 8 měl tento doklad společně s finanční částkou u sebe v peněžence.</p> <p>V průběhu šetření v místě nebyly zjištěny nedostatky ve stanovování a hrazení úhrad za poskytování sociální služby.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Příloha c 2b k S01 -15</li> <li>2. Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 5. 2016</li> <li>3. Sazebník – fakultativní služby, od 1. 5. 2016</li> <li>4. Standard kvality č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby, ze dne 1. 5. 2016</li> <li>5. Pracovní postup č. 5: Proplácení účtů za kadeřníka, pedikúru, 12. 11. 2015</li> <li>6. Pracovní postup č. 6: Postup pro stanovení</li> </ol>	

	<p>úhrady za pobyt v DS u klientů, jejichž důchod zatížený exekucí nepostačuje na plnou úhradu nákladů v DS, ze dne 10. 11. 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Smlouvy respondentů č. 7 a č. 8</li> <li>8. Smlouva č.5/2017 o poskytování pobytové sociální služby, respondentky č. 11, ze dne 1. 2. 2017</li> <li>9. Žádost o uložení finanční hotovosti na hotovostní depozita k úhradě drobných nákupů a služeb, ze dne 1. 2. 2017</li> <li>10. Zápis ze setkání týmu pro přijímání nových klientů v Domově pro seniory Krnov ze dne 24. 1. 2017</li> <li>11. Sešit telefony</li> <li>12. Záznamy o telefonních spojeních z pobočky č. 640</li> <li>13. Vyúčtování důchodu</li> <li>14. Rozhovor se zaměstnancem č. 2</li> <li>15. Záznam z rozhovoru s respondentem č. 8</li> <li>16. Dokumentace respondentů č. 1 - 8</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky.</p> <p><b>§ 88 písm. i)</b> <b>§ 73 – 77</b></p> <p>Zjištěné nedostatky porušující plnění povinností poskytovatele:</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>U všech smluv uzavřených podle aktuálního vnitřního pravidla chybí „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel“ stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby. Není zřejmé, jak probíhá vyúčtování poskytované služby, neboť smlouva obsahuje ujednání IX. Zahájení pobytové služby, úhrada a způsob placení služby „Odst. č. 7 Podmínky pro vyúčtování za nečerpané sociální jsou upraveny ve Vnitřních pravidlech“. Ani jedna ze smluv respondentů, včetně smlouvy s respondentem č. 11 uzavřené při šetření v místě neobsahovala přílohy 2 – 4, tzn. ani přílohu Vnitřní pravidla.</i></li> </ul>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. i) <b>splněné</b></p> <p>§ 73 – 77 <b>splněné</b></p> <p>§ 91 odst. 2 <b>nesplněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Uložená opatření:</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Doplnit náležitosti smlouvy podle §91 odst. 2 Zákona 108/2006 Sb.</i></li> </ul>	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>§ 91 odst. 2 <b>31. 3. 2017</b></p>

<p><b>Kontrolní zjištění k</b></p>	<p><b>§ 89 odst. 1 – 6</b></p> <p><i>(1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.</i></p> <p><i>(2) Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve vyvinout úsilí k vyřešení problému, který spouští agresi, využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.</i></p> <p><i>(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření, jímž lze dosáhnout řešení situace. Zasáhnout lze pomocí fyzických úchopů, umístěním osoby do místnosti umožňující bezpečný pobyt, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.</i></p> <p><i>(4) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.</i></p> <p><i>(5) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nebo opatrovníka osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.</i></p> <p><i>(6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob.</i></p>	<p>Číslo: 9</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 89 odst. 1 – 6</b></p> <p>Poskytovatel předložil v písemné podobě pravidla pro ochranu práv klientů a dokument Rizika a opatření omezující pohyb osob, který je přílohou č. 2</p>	

	<p>k standardu kvality č. 05 Individuální plánování služby.</p> <p>V dokumentu Ochrana práv osob je uvedeno: „V DS nejsou používány opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných osob, a to pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.“</p> <p>Dokument Rizika a opatření omezující pohyb osob, je metodickým pokynem pro jednotlivé profese zaměstnanců v přímé práci s klientem: jaké jsou jejich kompetence a povinnosti a zároveň se v dokumentu popisují jednotlivá rizika u klientů, které mohou v rámci poskytování sociální služby nastat a jakým způsobem jim lze předcházet.</p> <p>V případě užití postranic u lůžka se v dokumentu uvádí:</p> <p><i>„U klientů plně imobilních, odkázaných na lůžko zpracovává všeobecná primární sestra a klíčový pracovník předešlou dokumentaci“.</i></p> <p>V praxi to znamená proces, kdy po vyhodnocení stavu klienta, po dohodě s ním, zákonným zástupcem, nebo opatrovníkem a lékařem je možno postranice u lůžka použít, za jakých podmínek a v jakém časovém intervalu.</p> <p>Podle sdělení zaměstnanců č. 2, 3 a 15 v zařízení nejsou restriktivní prostředky používány a použity nebyly. Postranice jsou užívány u lůžka pouze jako prostředek ochrany.</p> <p>U respondentů č. 4 a 10 jsou v osobní dokumentaci uloženy „Souhlasy s použitím postranic u lůžka“ v souladu s předpisem. Souhlasy jsou opatřeny podpisem lékaře, klienta, případně zákonného zástupce/opatrovníka.</p> <p>Z rozhovorů s respondenty č. 1, 2, 4, 6 - 10 a z pozorování nevyplývá, že by poskytovatel užíval v praxi restriktivních opatření.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob</li> <li>2. Rizika a opatření omezující pohyb, příloha č. 2 k S 05 (vydán 27. 10. 2016)</li> <li>3. Rozhovory s respondenty 1, 2, 4, 6 - 10</li> <li>4. Rozhovor se zaměstnanci 2, 3, 15</li> <li>5. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 89 odst. 1–6</p> <p><b>splněné</b></p>

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<b>§ 91c</b> <i>Poskytovatel sociálních služeb vede evidenci o osobách, kterým poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a, a o případech uvedených v § 91b odst. 1.</i>	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	<b>§ 91c</b> Poskytovatel má připravena pravidla pro postup, pokud klient, který uzavřel smlouvu o poskytnutí služby podle § 91 a) a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby. Pravidla jsou součástí <i>Standardu kvality č. 02 Ochrana práv osob</i> , kapitola č. 4 s názvem <i>Výpověď smlouvy osobou, která není schopna tento úkon provést a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby</i> . Dále má poskytovatel pro tyto případy připravený formulář, který je přílohou vnitřního pravidla.  V rozhovoru s inspekčním týmem zaměstnanci č. 2,3,4 uvedli, že se ve službě domov pro seniory dosud neseťkali s někým, kdo by projevil vážně míněný nesouhlas s pobytem v sociální službě. Z toho důvodu mají připravenou evidenci prázdnou.  Při šetření v místě nebyl zjištěn vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby u žádného z respondentů nebo klientů.	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob</li> <li>2. Příloha č. 2 k S02 Vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby – formulář</li> <li>3. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 3, 4</li> <li>4. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 91 písm. c) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---
--	--------------------------	---------------------------

**PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb****Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89 odst. 1 - 6, § 91 odst. 2 a § 73 až 77ZSS, § 91c**

Seznam hodnocených povinností:

§ 88 odst. a); § 88 písm. b); § 88 písm. c); § 88 písm. d); § 88 písm. e); § 88 písm. f);  
§ 88 písm. g); § 88 písm. i) ZSS;

§ 91 odst. 2 ZSS

§ 73 - 77 ZSS

§ 89 odst. 1 - 6 ZSS

§ 91c

Seznam splněných povinností:

§ 88 odst. a); § 88 písm. b); § 88 písm. e); § 88 písm. f);  
§ 88 písm. g); § 88 písm. i) ZSS;

§ 73 - 77 ZSS

§ 89 odst. 1 - 6 ZSS

§ 91c

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:

§ 88 písm. c); § 88 písm. d); § 91 odst. 2 ZSS

**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:

3a), 3b), 8c), 13a)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:

1d), 2a), 4b), 4c), 8b)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:

1a), 1b), 1c), 2b), 5b), 5c), 7b), 8a), 15a)

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

---

*V Ostravě dne:*

Mgr. Martin Schindler – vedoucí inspekčního týmu

.....  
podpis

PaedDr. Blanka Veškrnová – přizvaná osoba

.....  
podpis

Mgr. Jana Musálková – přizvaná osoba

.....  
podpis

Ing. Jiří Hořínek – 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 vedoucímu inspekčního týmu na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2.

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 31. 12. 2017 na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2.

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.

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

Bc. Hana Šutovská, ředitelka organizace  
zástupce kontrolované osoby

.....  
datum

.....  
podpis

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

Výtisk č. 2 pro: Domov pro seniory Krnov