



## Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného Pověření č. 2015/0729, vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, provedly:

*Mgr. Lúbia Švecová* - vedoucí inspekčního týmu,

*Bc. Jana Kučerová* – členka inspekčního týmu,

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

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

**u kontrolované osoby:** G-HELP o.p.s., se sídlem Komenského 209, 281 61 Kouřim, IČ 27368921

inspekci poskytování sociálních služeb ve dnech 19. 8. – 21. 8. 2015, v souladu s ustanovením § 97 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) v režimu ZSS, za použití zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

**Místo provedení inspekce:** Dům sociálních služeb, Komenského 209, 281 61 Kouřim, ve službě domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách), registrační číslo: 3145373.

**Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:**

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

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 19. 8. 2015 úkonem: Předložením Pověření č. 2015/0729 povinné osobě - zaměstnanci poskytovatele, Bc. Lence Miksové, a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo ukončení místního šetření dne 21. 8. 2015.

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

Kontrolní zjištění k	Dostupnost a srozumitelnost informací o službě  - <b>§ 88 písm. a) ZSS</b> - <b>Kritérium 1a), 15a) SQSS</b>	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. a)</b> Analýzou poskytovatelem předložených materiálů a rozhovorem se zaměstnanci č. 1 a 2 bylo zjištěno, že v době místního šetření poskytovatel zajišťoval dostupnost informací o sociální službě v informačním letáku „<i>G-HELP Domov se zvláštním režimem</i>“ a na své webové stránce <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a>. Barevný leták s fotografiemi byl poskytovatelem předložen v jedné velikostní variantě. Obsah letáku je zaměřen na informace o kontrolovaném zařízení poskytovatele, o způsobu poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem a zahrnuje základní informace o Alzheimerově chorobě. Součástí letáku je definované poslání kontrolované služby: „<i>Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytování sociálních, zdravotních a ošetrovatelských služeb. Posláním Domova je podpora soběstačnosti klientů Domova a možnost prožití plnohodnotného, aktivního a důstojného života. Domov poskytuje služby těm klientům, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a sociální situaci jsou závislí na pomoci jiné osoby a nemohou žít ve svém přirozeném prostředí.</i>“ Součástí informačního letáku je odkaz na webovou stránku <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a>, adresa zařízení a telefonní spojení. Cílová skupina osob, kterým je služba určena, je v letáku vymezena jako „<i>...různorodá, převážně však jde o seniory, trpící duševním onemocněním, Alzheimerovou chorobou a demencí.</i>“ Informaci o přesné kapacitě zařízení leták neobsahuje.  Webová stránka <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a> je strukturována, rozdělena do odkazů: „<i>O nás, Vysvětlení pojmů, Péče o klienty, Příjem klienta, Zaměstnanci, Sponzoři, Fotogalerie, Kontakt</i>“ a řady pododkazů, jako např.: „<i>Veřejný závazek, Okruh osob a cílová skupina, Cíle,</i></p>	

*Principy, Hodnoty Domova, Bezpečnost klientů, Výroční zprávy, Reference, Vysvětlení pojmů, Užitečné informace atd.*“, obsahuje rovněž exkurz do jednotlivých stadií Alzheimerovy nemoci.

Webová stránka přesné informace o kapacitě kontrolované sociální služby v souladu s platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“ neobsahuje.

Popsaný způsob prezentace není plně přizpůsoben osobám se zdravotním postižením a osobám ve věkové kategorii senioři. Leták, ani webová stránka nejsou zpracovány v alternativní verzi, tedy např. přizpůsobeny slabozrakým či webová stránka neslyšícím osobám, přičemž v „Podrobném popisu cílové skupiny osob“ v rámci dokumentu „Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“ poskytovatel mimo jiné výslovně uvádí „Osoby, trpící demencí se zbytky zraku, sluchu.“

Prezentování pohřebního ústavu Pegas CZ s.r.o. jako jediného obsahu v záložce „Důstojnost až do konce“ je v rozporu se základními zásadami § 2 ZSS, který stanovuje, že pomoc sociální služby jejím klientům „...musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování.“

Uvedení odkazu na jedinou konkrétní firmu zároveň zakládá situaci potenciálního střetu zájmů.

#### **1a)**

Poskytovatelem předložený dokument „Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, obsahuje základní údaje o sociální službě, včetně tzv. veřejného závazku.

Citovaný dokument je rozdělen do částí: „Veřejný závazek, Okruh osob a cílová skupina, Cíle, Principy, Hodnoty Domova.“

Poslání sociální služby je v citovaném dokumentu definováno: „Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytování sociálních, zdravotních a ošetrovatelských služeb. Posláním Domova je podpora soběstačnosti klientů Domova a možnost prožití plnohodnotného, aktivního a důstojného života. Domov poskytuje služby těm klientům, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a sociální situaci jsou závislí na pomoci jiné osoby a nemohou žít

ve svém přirozeném prostředí.“

Poskytovatel v době místního šetření zveřejňoval toto znění svého poslání v informačním letáku a na své webové stránce, jako součást tzv. veřejného závazku.

Na cíl, formulovaný v dokumentu „*Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“ ve znění: „*Cílem našeho Domova je tyto klienty zapojit do běžného života v jejich novém prostředí, posílit jejich samostatnost a nezávislost s ohledem na jejich zdravotní stav. Napomáhat jim k větší soběstačnosti při zvládání péče o sebe sama, je-li možno, i na zvýšení zbývajících schopností sebeobsluhy. Při uspokojování potřeb našich klientů vycházíme z jejich osobních přání. Podporujeme možnost využívání místních institucí poskytujících služby veřejnosti, možnost setkávání se s blízkými a místní komunitou i mimo náš Domov. Ačkoliv nedokážeme nahradit klientům jejich původní domácí prostředí, snažíme se o to, aby se tomu náš Domov, co nejvíce přiblížil. Dále je naším cílem zabránit stigmatizaci klientů, navázat dialog s okolím a podávat veřejnosti pravdivé informace o problematice duševních chorob, demenci a Alzheimerově chorobě.*“ navazují tzv. „*Rozvojové krátkodobé cíle*“, které jsou stanovovány a přehodnocovány 1 x ročně. Identický text je zveřejněn na webové stránce poskytovatele. K přehodnocování cílů podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci kritérium 15a).

Zaměstnanci č. 8, 9, 13 a 14 v rozhovorech k okruhu osob, kterým je služba domovy se zvláštním režimem určena, shodně uvedli, že si uvědomují specifika cílové skupiny v zařízení – s ohledem na její vymezení jsou na pracovníky kladeny vyšší nároky v oblasti empatie, respektu k tempu uživatelů, k jejich aktuálnímu fyzickému a psychickému zdravotnímu stavu.

Zaměstnanci č. 9 a 13 mezi základní zásady poskytované sociální služby zahrnuli: „*Individuální přístup ke klientům, podporu uživatelů, zohledňování jejich potřeb, respekt k přání klienta.*“

Zásady poskytování služby, poskytovatelem konkretizované v dokumentech „*Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*“ a „*Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků*“ jsou formulovány v souladu s § 2 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“). Pozorováním bylo zjištěno, že v praxi definované zásady

poskytovatel plně neuplatňuje. Podrobněji viz Popis zjištěného stavu věci např. u kritéria 1b), 2a), 2b), 13a).

Zásady poskytování kontrolované sociální služby jsou aktuálně poskytovatelem zveřejněny na webové stránce, jako součást tzv. veřejného závazku.

Okruh osob, kterým je služba určena, je poskytovatelem v dostupných zdrojích definován jednotně: „Osoby s chronickým duševním onemocněním, Senioři. Věková struktura: Dospělí (27 - 64 let), Mladší senioři (65 - 80 let), Starší senioři (nad 80 let).“

V praxi služby mezi uživateli nejsou zastoupeny osoby ve věkové kategorii „dospělí od 27 let“.

Dle aktuálního platného „Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK“, je kapacita zařízení 60 lůžek.

Tato skutečnost není součástí poskytovatelem zveřejňovaných informací, není v souladu se závěry místního šetření, při kterém byl inspekčnímu týmu předložen „Přehled aktuálních klientů k 19. 8. 2015“, zahrnující jména 61-ti osob. V průběhu místního šetření pak do zařízení nastoupil další klient - viz „Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, Evidenční číslo inspekce: 2015/48783-223“.

Ve vnitřních dokumentech poskytovatele je kapacita kontrolované sociální služby vymezena pouze v dokumentu „Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, a to v počtu 58 lůžek.

Poskytovatelem písemně definované a zveřejněné poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, jsou formulovány v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba určena. V praxi definované zásady poskytovatel plně neuplatňuje.

Zveřejňované informace o okruh osob, kterým je služba poskytována, nezahrnují přesnou kapacitu zařízení.

#### **15a)**

Poskytovatelem předložený dokument „Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby“ nestanovuje konkrétní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Citovaný materiál obecného charakteru přímo nespecifikuje jednotlivé hodnotící aktivity

poskytovatele, ani postup práce s výstupy z možných učiněných zjištění, či termíny plnění případných jednotlivých hodnotících aktivit, označení osob, odpovědných za jejich realizaci. Nezachycuje proces provázanosti mezi případným sdělením uživatele a následnými opatřeními, vedoucími ke zvyšování kvality sociální služby.

Hodnocení souladu způsobu poskytování služby s posláním a zásadami poskytované služby není z dokumentu „*Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby*“ patrné.

V průběhu místního šetření bylo zjištěno, že v kontrolovaném období byly ze strany poskytovatele 1x ročně vyhodnoceny tzv. „*Rozvojové krátkodobé cíle*“ sociální služby, zaznamenané v praxi v dokumentech: „*Plánování změn v Budově 2014*“ a „*Plánování změn v Budově 2015*“.

Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel má zpracovány a v praxi využívá dotazníky, zjišťující spokojenost uživatelů se způsobem poskytování sociální služby. Byly předloženy dokumenty: Pořadač „*Dotazníky spokojenosti s péčí*“, vyplněné rodinnými příslušníky uživatelů v březnu 2015; Vzor „*Dotazník spokojenosti – zlepšení kvality Domova*“; „*Vyhodnocení dotazníků spokojenosti našich klientů 2014*“.

Na přání a spokojenost se zaměstnanci dotazují rovněž průběžně uživatelů a jejich rodinných příslušníků, což v rozhovoru uvedli např. zaměstnanci č. 9 a 15. Písemné záznamy o případných návrzích či připomínkách nejsou poskytovatelem formálně vedeny. Neformální výstupy z těchto zjištění bývají obsahem porad pracovníků. Doloženo „*Pořadačem, obsahujícím zápisy z porad*“ (vedení, vedoucích pracovníků, celého zařízení, provozní schůze), za období leden 2014 – červenec 2015.

Součástí předložených zápisů z porad jsou poznámky z pracovních setkání zaměstnanců poskytovatele a rovněž závěry směřující ke zvyšování kvality sociální služby, dále obsahují záznamy o řešení provozně – technických otázek, sdílení informací atd.

Místní šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 2 nepotvrdily nastavení a využívání systému kontrol v praxi sociální služby. Předložená Složka „*Hodnocení pracovníků za rok 2014*“ a Pořadač „*Formulář odvedená práce*“, obsahující formuláře, vyplněné jednotlivými pracovníky, netvoří provázaný, ucelený

	<p>system.</p> <p>Poskytovatel předložil důkazy o hodnocení sociální služby domovy se zvláštním režimem. Jeho práce s výstupy není systematická, pro přehodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů nemá poskytovatel stanovena konkrétní, návodná pravidla.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 9, 13, 14, 15  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4  Osobní dokumentace klientů č. 1- 3</p> <p>Dokumenty:  „Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, platnost od 19. 10. 2009  „Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků“, platnost od 1. 9. 2009  „Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, Evidenční číslo inspekce: 2015/48783-223“, ze dne 19. 8. 2015  „Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010  „Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby“, platnost od 12. 2. 2010  „Vyhodnocení cílů organizace 2014“, bez datace  Pořadač „Formulář odvedená práce“, obsahující formuláře, vyplněné jednotlivými pracovníky  Pořadač, obsahující zápisy z porad (vedení, vedoucích pracovníků, celého zařízení, provozní schůze), za období leden 2014 – červenec 2015  Pořadač „Dotazníky spokojenosti s péčí“, vyplněné rodinnými příslušníky uživatelů v březnu 2015  Vzor „Dotazník spokojenosti – zlepšení kvality Domova“, nevyplněn, bez datace  „Vyhodnocení dotazníků spokojenosti našich klientů 2014“, bez datace  Složka „Hodnocení pracovníků za rok 2014“ – 9 formulářů, vyplněných a podepsaných zaměstnanci v období duben – červenec 2015  „Plánování změn v Budově 2014“  „Plánování změn v Budově 2015“  Informační leták „G-HELP Domov se zvláštním režimem“, bez datace</p> <p>Pozorování  „Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK“, ze dne 28. 6. 2012  Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a>, včetně Výroční zprávy</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Zjištěné nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. a).</p> <p>Poskytovatel ve svých propagačních materiálech a zveřejňovaných zdrojích nezajišťuje dostatečně dostupnost informací o kapacitě poskytované služby, a to v souladu s platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“.</p> <p>Způsob zveřejňování informací není srozumitelný všem osobám.</p>	<p>Splněné: ---</p> <p>Nesplněné: § 88 písm. a)</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1a), 15a).</p> <p>1a) Poskytovatel v praxi plně neuplatňuje zásady poskytování sociální služby tak, jak jsou definovány v jeho vnitřních dokumentech. Počet uživatelů v době místního šetření přesahoval kapacitu stanovenou aktuálním platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“.</p> <p>15a) Práce s výstupy hodnocení není ze strany poskytovatele systematická. Pro přehodnocování souladu způsobu poskytování služby s jejím posláním, cíli a zásadami a osobními cíli jednotlivých uživatelů nemá poskytovatel stanovena konkrétní pravidla.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1a) 2 body 15a) 2 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Zajišťovat dostupnost informací o kapacitě poskytované služby v souladu s platným „Rozhodnutím o změně registrace KÚ SK“ a v praxi služby stanovenou kapacitu nepřekračovat.</p> <p>Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, kterým je služba poskytována a o způsobu poskytování sociální služby, způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>2. 11. 2015</p>



Kontrolní zjištění k	Informování zájemce o podmínkách služby <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. b) ZSS</li> <li>- Kritérium 3a), 3b), 4b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>88 písm. b)</b></p> <p>Dokument „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“ uvádí, jakými formami a způsoby poskytovatel informuje zájemce o službu: „Informace o Domově dostane zájemce o službu na kontaktních místech (městských úřadech sociálních odborech v ČR, v informačních centrech mikroregionu, v LDN, psychiatrických léčebnách v ČR, nemocnicích v ČR, jedná se o informace ústní a písemné. Dále také v budově Domova. Tyto místa jsou informační pro zájemce, který hledá možnosti řešení své nepříznivé sociální situace. Možnosti má zájemce i na <a href="http://www.stránkách">www. stránkách</a>, na adrese - <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a> . Zájemce o sociální, zdravotní a ošetrovatelské služby získává základní informace z webových stránek organizace, s odkazem na poskytované služby a podmínky přijetí. Je zde uvedeno poslání Domova, cíle, telefon, email, poučení o tom, co si má klient vzít s sebou do Domova, co zařídit – např. odborná vyšetření, kompenzační pomůcky, dále historie organizace, specifika poskytované služby – demence, Alzheimerova choroba. Dále obsahuje fotogalerii, aby si zájemce mohl ještě před návštěvou Domova zjistit, jak Domov vypadá a tím si ujasnit, zda mu dané prostředí vyhovuje a má zájem zde žít a využívat služby“.</p> <p>„Další informace jsou k dispozici v podobě tištěných informačních letáků, kde je uveden název služby, nabídka poskytovaných služeb, cílová skupina, specifika poskytované služby – Alzheimerova choroba, demence, kontaktní telefon, email, kapacita pokojů, ...“</p> <p>Poskytovatel má na webových stránkách <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a> zveřejněny informace v souladu s předloženým dokumentem.</p> <p>Poskytovatel předložil informační leták o poskytované službě (leták obsahuje poslání, výčet poskytovaných služeb, cíl služby, cílovou skupinu, informaci o Alzheimerově chorobě, dále kapitulu: „<i>Jak pomáháme</i>“. Leták je doplněn informačními obrázky.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 3 popsali, jakým způsobem seznamují zájemce s povinnostmi, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociální služby: „<i>Pokud nás kontaktuje zájemce, sjednáme si schůzku. Většinou přijedou i s klientem, provedeme je celou službou, ukážeme zařízení a potom v kanceláři probereme</i></p>	

smlouvu a sdělíme další informace, které jsou potřebné. Máme informační příručku, kterou jim můžeme půjčit, mohou se s ní seznámit. Pokud jsou spokojeni, vše se jim líbí a je volné místo, domlouváme se na nástupu. Pokud je plná kapacita, sepíšeme žádost, jsou obeznámeni s tím, že je plno a je čekací doba, že budou telefonicky kontaktováni, jakmile se místo uvolní, také ověříme, zda na žádosti trvají. Vždy je nabídnuta doba na rozmyšlení, ta je cca 1 týden. Pokud je klient v nemocnici nebo není schopen přijet, tak jednáme s rodinou, pokud se může dostavit klient, bereme jej jako partnera a účastní se jednání. Sociální jednání provádí v nepřítomnosti sociálních pracovníků kompetentní pracovník, který má uzavřenou pracovní smlouvu na dobu neurčitou a je zaměstnán jako konzultant, na zkrácený pracovní úvazek“. Sdělené informace jsou v souladu s předloženým dokumentem „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“.

Referující pracovník respondentů č. 1 (pozn. zaměstnanec č. 15) nevěděl, jak se respondent o službě dověděl, ale znal podrobnosti z jeho minulosti (např. koníčky – rybaření).

Respondent č. 2 v rozhovoru sdělil: „Syn se tu byl podívat. To, co mi řekl, jsem potom zjistila, že měl pravdu“.

Respondent č. 3 v rozhovoru uvedl, že mu nebyly předány informace o službě, nebyl s ničím seznámen, vše zajišťoval syn nebo snacha, on neví.

Respondent č. 4 nevěděl.

### **3a)**

Dokument „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“ zahrnuje cíl a postup, jakým je vedeno jednání se zájemcem.

Poskytovatel v kapitole 4. popisuje, jakým způsobem jednání se zájemcem probíhá, popisuje systém poskytování základního sociálního poradenství, jak je zájemce informován, kde je možné informace o službě získat. Dále poskytovatel uvádí, jakými způsoby komunikuje sociální pracovník s osobami s demencí, s osobami se sluchovým postižením, uvádí, jak probíhá fáze informování – vyjednávání – plánování.

Poskytovatel ve zmíněném dokumentu deklaruje: „Ptáme se klientů na jejich potřeby. U klientů s demencí se ptáme otázkami typu: Kdo? Co potřebujete? Jak? Kdy? Kde? Kdy? Jak často? Nikdy? Vždycky? Kolik? Co by se stalo, kdyby...? Například: Pane Zlámaný, rozhlížíte se, co hledáte? Paní

*Jurečková jak se cítíte? Co se stalo?“ Je dobré registrovat i nahodilé výroky, ptát se na maličkosti. To pomůže vytvořit blízký vztah a důvěru“ a „Nabízíme různé činnosti a zjišťujeme, které by mohly klienta bavit. Ujistíme se, že se činnost skutečně klientovi líbí a co si o ní myslí“. Z čehož je patrné, že se poskytovatel zabývá požadavky a očekáváními zájemce, informuje jej o službě a jejích možnostech, nabízí další alternativy řešení.*

Poskytovatel v dokumentu také uvádí, že o jednání je pořizován záznam. Jedná se o dokument „*Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova*“. Zaměstnanci č. 1 a 3 dále v rozhovoru uvedli, že pracují s dokumentem „*Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem*“.

Zaměstnanci č. 3 a 4 popsali, jakým způsobem zjišťují, projednávají a seznamují zájemce s podmínkami a možnostmi, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociální služby: Uvedli, že ověřují v rozhovoru, zda zájemce/klient obsahu sdělení porozuměl. Zaměstnanci využívají alternativní možnosti, které jsou uvedeny ve směrnici. Dále sdělili odlišnosti při seznamování různých zájemců, s čím je zájemce seznámen, jakým způsobem informují zájemce o službu srozumitelným způsobem.

Dokumentace respondentů č. 1 – 4 obsahuje záznam z jednání se zájemcem o službu „*Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova*“, dále „*Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem*“.

### **3b)**

Dokument „*Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu*“ popisuje, jakými způsoby jsou přání a potřeby zájemce zjišťovány.

V dokumentaci respondentů je založena „*Smlouva o poskytování sociální služby v Domově se zvláštním režimem*“. Tato obsahuje v článku III. Rozsah poskytnuté sociální služby: „*Služba je poskytována individuálně, s ohledem na individuální potřeby každého klienta*“, dále v článku V. Péče klauzuli: „*Poskytovatel plánuje společně s klientem průběh poskytování sociální služby a ohledem na osobní cíle klienta a průběžně tyto cíle hodnotí.*“

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v současné době je jedna sociální pracovnice na MD, druhá sociální pracovnice je ode dne započetí kontroly v místě v pracovní neschopnosti. Sociální pracovníci může zastoupit pracovník na pozici „konzultant“. Příjem provádí

v době nepřítomnosti sociálního pracovníka zaměstnanec na pozici „konzultant“, který je k tomuto kompetentní a zaměstnanec č. 3, který požadovanou kvalifikaci ani kompetence nemá. Zaměstnanec č. 3 k tomu dodal, že nezajišťuje činnosti sociálního pracovníka, spíše se věnuje obecnému seznamování zájemců, dále projednává vyúčtování a další náležitosti, které již přímo se sociální prací nesouvisí: „*Pokud by byl sociální pracovník dlouhodobě nemocen, zastoupí jej zaměstnanec na pozici Konzultant, který má na tuto pozici uzavřenou pracovní smlouvu, s vymezeným úvazkem 15 hodin týdně.*“

Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru uvedl: „*Vždy, když přijde nový zájemce, začíná jednání nebo příjem tím, že klienta provedeme službou, všechno mu ukážeme. Propagaci služby zajišťuji já, a to hlavně v rámci Prahy, rozdávám letáky, případně je rozesílám i elektronicky. Informace předáváme i na LDN, do nemocnice. Rodiny většinou přicházejí na doporučení z nemocnic nebo získají informace jinou cestou (např. webové stránky). Klienti, kteří přicházejí, jsou seznámeni s režimem služby, kdy jsou návštěvy, jak to tady funguje a následně se vyplňuje něco jako dotazník sloužící pro individuální plánování. Podle něj se sestavuje nabídka služeb. U prohlídky je přítomen klient, ale dle svých možností, pouze pokud to zvládne.*“

Složka s „dotazníky“ byla předložena v místě konání inspekce. „Dotazník“ klienta obsahuje informace získané od klienta a rodiny typu: „*Jak si přejete být osloven, Nejlepší a nejhorší zážitek v životě, Co očekávám od pobytu v Domově, Co jsem ne/rad/a jedl/a, pil/a, Kolik jsem vypil/a tekutin, Co jsem rád/a dělal/a za práci, Kde jsem bydlel/a, Měl/a jsem přátele, nebo jsem byl/a rád/a sám, Mám rád/a zvířata (jaká), jak často jsem se koupal/a, Je moje rodina funkční*“ (u respondenta č. 3 je vše vyplněno, u respondenta č. 4 vyplněno částečně). Předložené dokumenty lze přiřadit jmenovitě k zájemci/ klientovi, neobsahují však datum pořízení, jméno osoby, která jej zpracovala.

Zaměstnanec č. 3 popsal, jakým způsobem projednávají sociální pracovníci přání, potřeby, požadavky, možnosti a schopnosti zájemce: Zjišťují, co má budoucí klient rád, co mu vadí, kde dříve bydlel, kde pracoval, co by jej bavilo, jak projevuje souhlas či nesouhlas a další.

Dodal, že sociální šetření je zaznamenáno v PC programu IS Cygnus. Z projednávání potřeb, přání a požadavků je vyhotoven zápis „*Sociální*

*dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova*“.

Zájemce se specifickými potřebami, např. osoby se sníženou schopností vnímání, nevidomé, slabozraké, neslyšící apod. informují dle jejich schopností.

Referující pracovník respondenta č. 1 sdělil, že na potřeby respondenta (co má rád) se ptal sám při prvním seznámení s ním, jako klíčový pracovník. Další informace jsou uvedeny v hlášení.

Respondent č. 2 uvedl, že vše zařizoval syn.

Respondent č. 3 nepopsal, že by byly zjišťovány jeho přání, potřeby a cíle, uvedl, že vše zajistil syn nebo snacha.

Respondent č. 4 nevěděl.

Dokumentace respondentů č. 1 – 4 neobsahuje záznam o projednávání požadavků, očekávání a cílů osoby. Formulář „*Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova*“, který tyto informace obsahuje, je založen souhrnně s ostatními sociálními dotazníky v samostatném pořadači, ve smlouvě o poskytování služby domov se zvláštním režimem je uveden odkaz „*Služba je poskytována individuálně, s ohledem na individuální potřeby každého klienta*“.

Z rozhovorů se zaměstnanci, předložené dokumentace poskytovatele a dokumentace respondentů je zřejmé, že zjišťování požadavků, přání a očekávání zájemců probíhá.

#### **4b)**

Dokument „*Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu*“ popisuje, jak probíhá informování klienta o poskytované službě: „*Jedná se zejména o poskytování informací o Domově, nabídce poskytovaných služeb a jejich možném průběhu, včetně práv a povinností klienta a smluvním zakotvení služby. Při předávání informací zájemci sdělujeme tyto informace: Veřejný závazek Domova se zvláštním režimem, Rozsah a typy služeb, Ceník, fakultativní činnosti, Práva a povinnosti klientů-Domovní řád, Domácí řád, Doklady, které jsou podmínkou pro uzavření smlouvy, Informace o možnosti využívání příspěvku na péči, Náležitosti Smlouvy o poskytování služeb v Domově se zvláštním režimem*“. „*Na fázi informování plynule navazuje fáze vyjednávání, kdy jsou již obě strany informovány a dochází ke konkrétnímu zpřesnění představ a potřeb zájemce vzhledem k možnostem a k nabídce služeb*“

	<p>poskytovaných v domově. Cílem této fáze je definovat osobní cíle zájemce, resp. potřebnou individuální podporu zájemce (jaké služby budou zájemci poskytovány)“.</p> <p>Další dokument „Směrnice sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“ uvádí: „Smlouvu je možné aktualizovat, vytvářet dodatky na základě oboustranného souhlasu. Svým podpisem obě strany stvrzují, že se Smlouvou o poskytování sociálních služeb souhlasí, plně ji rozumí a podepisují ji na základě svobodné vůle nikoliv na základě nátlaku nebo v situaci pro ně nevýhodné. Smlouva upravuje práva a povinnosti obou stran. Smlouva je platná v okamžiku podpisu. O obsahu smlouvy informuje klienta sociální referentka. Při podpisu smlouvy jsou: ředitelka Domova, sociální referentka, klient, eventuelně opatrovník“.</p> <p>Služba má zpracovány pokyny, které využívají pracovníci při jednání se zájemcem o službu, při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby: „Máme informační příručku, kterou jim můžeme zapůjčit, mohou se s ní seznámit; při jednání před nástupem do služby již seznamujeme se smlouvou, seznamujeme jak klienty, tak i rodinné příslušníky“, sdělil zaměstnanec č. 3.</p> <p>Respondent č. 1 nebyl dotazován.</p> <p>Respondent č. 2 sdělil: „Smlouvu podepsal syn, on všechno vyřídil, volal sem, pak mě sem dovezl. Dalo mu to práci, než všechno vyřídil. Nastoupila jsem tři týdny před Vánoci. Jsem tu přes rok. Kolik platím nevím, oni to asi zvýšili, o to se stará syn“.</p> <p>Respondent č. 3 nevěděl, zda má uzavřenu smlouvu o poskytnutí sociální služby a tuto nemá u sebe. V dokumentaci respondenta je smlouva o poskytování služby domov se zvláštním režimem založena.</p> <p>Respondent č. 4 nedokázal odpovědět.</p> <p>V dokumentaci respondentů č. 1, 2, 4 je smlouva o poskytování sociální služby založena, tato je podepsána oběma stranami, smlouvy o poskytování sociální služby jsou opatřeny datem podpisu této smlouvy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4 a 15  Rozhovory s respondenty č. 2, 3, 4  Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4  Osobní dokumentace klientů č. 1 - 6</p> <p>Dokumenty:  „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010</p>	

	<p>„Směrnice sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“, platnost od 4. 2.2 010  Pořadač s formuláři „Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova“  Formulář: „Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem“  Informační leták „G-HELP Domov se zvláštním režimem“, bez datace</p> <p>Registr poskytovatelů sociálních služeb  Webová stránka poskytovatele: <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a></p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: 88 písm. b).	Splněné: 88 písm. b) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 3a), 4b). Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 3b). Dotazník, který je podkladem pro budoucí individuální plánování klienta a zobrazuje jeho potřeby a přání, nebyl předložen u všech vybraných respondentů. Dotazníky neobsahují datum pořízení, jméno osoby, která jej zpracovala.	Bodové hodnocení kritérií: 3a) 3 body 3b) 2 body 4b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření: ---

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. c) ZSS</li> <li>- Kritérium 1b), 1d), 2a), 2b), 2c) 13a) SQSS</li> </ul>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. c) ZSS</b>  Poskytovatel v některých oblastech ochrany práv důsledně neuplatňuje pravidla, která sám vytvořil. Některá pravidla pro ochranu bezpečí klienta jsou uplatňována plošně bez vazby na individuální plán klienta. Z rozhovoru s pracovníky přímé péče a z rozhovoru s dalšími zaměstnanci služby bylo zjištěno, že poskytovatel v zásadě vytváří podmínky, které umožní osobám, kterým je poskytována sociální služba naplňovat jejich lidská a občanská práva a zabrání střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (podrobněji viz kritérium 1b), 2a), 2b).</p> <p><b>1b)</b>  Dokument „Domovní řád“ uvádí tato pravidla vztahující se k uplatnění vlastní vůle klientů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volný pohyb klientů je spojen s vydáním vycházkové kartičky, klient je povinen dodržet podmínky dohodnuté v IP. Při samostatném pohybu hlásí odchod, předpokládaný směr a čas návratu.</li> <li>• Výtah je možno používat pouze s řidičem, ale čip k výtahu je možno svěřit na základě IP.</li> <li>• Návštěvy jsou omezené pouze dobou nočního klidu.</li> <li>• Klient má možnost použít svůj nábytek, křeslo, TV apod.</li> <li>• Strava je vydávána dle harmonogramu např. snídaně 7.30 – 9.00 hodin, výběr je pouze z jednoho jídla, je popsána možnost dietního stravování.</li> <li>• V celé budově platí zákaz kouření – manipulace s ohněm je možná na zahradě.</li> <li>• Ředitel může povolit chov domácího zvířete.</li> </ul> <p>Zaměstnanec č. 9 uvedl: „Je výběr jen z jednoho jídla, ale pokud získáme informaci, že klient nemá rád určitou přílohu, můžeme udělat změnu, nebo také, pokud nemá rád sladké. Strava se sem dováží 2x týdně, a zůstává zchlazená. Alternativou je to, že se klientovi místo oběda namaže chleba, nebo se podá jídlo předem z jiného dne. Pokud má klient hlad i později večer, jsme schopni ještě alespoň namazat</p>	



*chleba. Máme návštěvní hodiny, ale po domluvě s rodinou se může zařídit i návštěva v jinou dobu. Klienti nemají možnost si koupit alkohol. Sami si ho koupit nemohou, samostatně je ven nepouštíme. Pokud by si klient chtěl dát po obědě pivo, záleží na tom, jak rozhodne paní doktorka, o tom by vždy rozhodl lékař. Ale zatím si nevybavuji, že by o to některý klient požádal“.* Tento postup není v souladu s pravidlem uvedeným v „Směrnici Sociální 7. a. Střet zájmů“: „Odborný pracovník je povinen respektovat rozhodnutí klienta, neakceptovat odborná doporučení ... právo na uplatnění vlastní vůle klienta.“ K dietnímu stravování klientů zaměstnanci č. 8 a 9 uvedli: „Pokud klient odmítne dietní stravu, pokud klient nechce něco sníst, snažíme se dle možností kuchyně nabídnout něco jiného. Klienti často porušují dietní omezení, jídlo jim nosí rodiny. Nám vzniká problém, musíme klienta hlídat, měřit, objednat diabetologii. Nebráníme jim v tom, aby jídlo od návštěvy snědli. Pokud si nákup přeje přímo klient, tak bychom koupili jen dia zákusek, abychom předešli zdravotnickým problémům“. Dále pracovník sdělil, že někteří uživatelé mají cigarety u sebe, některým donese cigarety rodina. „Pokud chce klient kouřit, tak ho doprovodíme na zahradu a čekáme, až dokouří. Nemáme nikde zapsáno, kdo může chodit sám. Nemáme žádného klienta, který by jezdil sám výtahem. Je to z důvodů bezpečí. Ale může požádat a jede s pracovníkem. Po schodech sami mohou, pokud jsou schopni otevřít vrátka. Plány zaměřené na volný pohyb klienta nevedeme.“ Poskytovatel neprokázal, že by individuálně vyhodnocoval možnosti a schopnosti klientů služby a podle toho plánoval jejich volný pohyb v budově i mimo ni.

Zaměstnanec č. 10 sdělil, že v současné době bydlí v Domově jeden klient se svým psem.

**1d)**

Dokument „Domovní řád“ uvádí, že součástí důstojného zacházení je zacházení přiměřené věku: „Vhodné oslovování, stylizace dospělého člověka (výzdoba pokoje) převlékání klienta do civilního oblečení přes den. Respektování intimity při osobní hygieně“.

Zaměstnanci č. 8 a 9 k tématu důstojnost a ochrana soukromí sdělili: „U mobilních klientů vše co můžeme, děláme přímo v koupelně, zavíráme dveře, u imobilních a obézních klientů se hygiena děje na lůžku, využíváme paraván. Klienty oslovujeme

vykáním, nebo se ptáme rodin, jak si přejí, abychom klienty oslovovali. Záznam o tom je v Cygnusu. Máme tady jednu paní, které říkáme na základě jejího přání Anička. Klienti jsou oblékáni na oddělení do civilu. Pokud jdeme ven, doprovázíme klienty ve svém pracovním oblečení“. Postup, kdy zaměstnanci služby doprovázejí klienta služby v pracovním oblečení, může přispívat k negativnímu hodnocení klienta, který v jejich doprovodu vychází ze sociální služby do běžného prostředí.

K tomu, jak je služba vnímána veřejností, zaměstnanec č. 8 uvedl: „Já osobně s veřejností nepřijdu do kontaktu, nevím, že by se něco řešilo“. Zaměstnanec č. 2 sdělil: „Se sousedy vycházíme, ale komunitní plánování a vedení obce s námi příliš nepočítá. Stalo se, že asi ve 14 hodin odpoledne volala paní starostka, ať ztišíme hudbu, která občany ruší. Tomuto požadavku jsme nevyhověli“.

Pracovní postup pro stravování udává termín „krmit“, postupy pro hygienickou péči termín „přebalovat“. Cílovou skupinu tvoří lidé dospělého věku. Použití těchto termínů u dospělých osob není vhodné, je nedůstojné.

## 2a)

Dokument „Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“ definuje práva klientů služeb:

Právo na ochranu soukromí - právem klienta je přístup do svého obydlí odmítnout. K tomuto postupu zaměstnanci č. 8 a 9 uvedli „...s tím jsme se nesetkali, nedá se zabránit tomu, aby do pokoje někdo vstupoval“.

Klient má právo zamknout si svůj pokoj, Klient musí mít alespoň jednu uzamykatelnou část nábytku. Podle zaměstnanců č. 8 a 9 mají klienti možnost pouze zamknout si noční stolek, nebo skříň s osobními věcmi. Vždy zamyká pracovník, nikoliv samostatně klient. Možnosti zamknout si stolek, dosud nikdo nevyužil, skříně se uzamykají jen na přání rodiny. Respondent č. 2 uvedl: „Šuplík u nočního stolku a skříně mají zámek.“... „Klíče jsem nedostala.“ Poskytovatel neprokázal, že individuálně hodnotí schopnosti klienta vlastnit klíč a uzamknout svůj majetek.

Z pozorování bylo zjištěno, že zaměstnanci vcházejí na pokoj uživatelů pro inkontinenční pomůcky.

Zaměstnanci č. 8 a 9 potvrdili, že nástavce skříní klientů jsou využívány jako úložné prostory pro potřeby služby. V průběhu vedení rozhovoru inspektorky s respondentem zaměstnanci služby bez klepání vstoupili na pokoj uživatele a vzali si z nástavce skříně potřebný materiál, aniž by své chování jakýmkoliv způsobem komentovali nebo omluvili. Tímto postupem však poskytovatel omezuje výše uvedené pravidlo na ochranu soukromí.

Klient má možnost rozhodnout se, zda chce bydlet ve svém pokoji sám, nebo zda ho chce sdílet s jinou osobou. Zaměstnanec č. 13 uvedl: „*Stěhování uživatele z pokoje na pokoj konzultujeme s rodinou, pak to probereme s klientem, ukážeme mu nový pokoj, zkusíme, jak to bude fungovat. Na tomto druhém pokoji jim řekneme, že se budou stěhovat. Nikdy nebylo řečeno, jestli chce nebo nechce, prostě jde*“. Tímto postupem však poskytovatel porušuje pravidlo stanovené službou a současně právo klienta na svobodnou volbu.

Zaměstnanec č. 14 uvedl: „*Vždy jsem zažila jen situaci, že se klient stěhoval na prázdnou postel*“.

Dále pravidla uvádějí např.:

Upozornit na obsazení WC - zamknout či jinak upozornit (cedulkou). Z pozorování bylo zjištěno, že cedulky se na WC vyskytují.

Právo na partnerský a sexuální život. Zaměstnanec č. 10 uvedl, že je v současné době v zařízení ubytována partnerská dvojice. „*I v minulosti jsme měli manželskou dvojici bydlící spolu. Stalo se ale také, že si rodina přála, aby partnerská dvojice byla rozdělena, z kanceláře přišlo, že je máme rozdělit. Oni ale stejně za sebou stále chodili. Byly připomínky i tenkrát, ale nebylo to nic platné. Rodina se ale asi po týdnů rozhodla jinak. Klienti se asi pak stěhovali k sobě*“.

Tímto postupem však poskytovatel porušil pravidlo stanovené službou a současně právo klienta na svobodnou volbu.

Právo na práci a odměnu za práci, Právo na vzdělání...: „*Klienti se připravují pro běžnou pracovní činnost na otevřeném trhu práce. Například si v chráněné dílně osvojují potřebné pracovní dovednosti*“. „*Klienti mají právo na vzdělání ...včetně práva na terciální vzdělání*.“

Tato pravidla se vztahují k jiné cílové skupině a nejsou pravidly, která lze uplatnit v domově se zvláštním

režimem pro osoby s Alzheimerovou demencí.

V „Směrnici Sociální 7. a. Střet zájmů“ jsou uvedena „Pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv“. Jsou definovány některé konkrétní situace, ve kterých by k porušení práv mohlo dojít. Jsou stanovena opatření, která mají porušení práva zabránit.

Např.:

Pracovník vchází do pokoje bez klepání. Opatření: „Pracovník je povinen klepat, nebo se řídit jiným postupem uvedeným v individuálním plánu“. (V průběhu rozhovoru inspektorky s respondentem č. 4 vstoupili pracovníci přímé péče do pokoje bez zaklepání. Individuální postup, který by toto umožňoval, není v individuálním plánu respondenta č. 4 uveden).

Manipulace s osobními věcmi bez souhlasu klienta.

Opatření: „Zaměstnanec je vždy povinen si souhlas vyžádat...“ Zaměstnanec č. 7 uvedl: „Už při příjmu rodiny upozorňuji, aby nehromadily potraviny. Současně kontrolujeme stolky, protože rodiny jim při návštěvách jídlo nosí. Kontrolujeme stolky u všech osob. Kontrola probíhá při běžné práci a to vždy, když je klient na pokoji. Sdělíme mu, že některé zkažené potraviny vyhodíme, nebo nadbytečné jídlo dáme do lednice a pak jim ho vydáme později“.

Koupání dvou klientů v jedné koupelně. Opatření:

„Není přípustné..., hygiena je možná pouze v soukromí“. Zaměstnanec č. 7 sdělil: „Nikdy se tu nic takového nestalo, vždy se koupou jednotlivě“.

Podpora klienta při hygieně. Opatření: „Podpora je

vždy individuálně projednána...“. Zaměstnanec č. 8 sdělil: „Hygiena je stanovena harmonogramem, už z důvodů návštěv. Koupání klientů je pravidelně každý den, nebo podle potřeby třeba i 3x. I u imobilních klientů se pomocí hydraulického zvedáku mohou vykoupat ve vaně. Není zde nikdo, kdo by byl neschopen této koupele. Většina klientů je částečně mobilních i dva nemobilní zvládnou koupel s pomocí vozíku“.

U žádosti respondenta č. 4 je připojena zdravotnická dokumentace, kopie dokladů (kartička zdravotní pojišťovny i občanského průkazu ve spise). I u dalších respondentů se v žádostech za rok 2014 a 2015 objevuje zdravotnická dokumentace.

Kamerový systém je umístěný na chodbách

a v jídelně. Na straně č.3 „Sociální směrnice 23 a Kamerový systém“, je uvedeno: „Vedení společnosti sleduje v rámci zlepšení sociálních služeb systém projekce se záznamem“. Kamerový systém je registrován.

Z pozorování bylo zjištěno, že všichni klienti mají možnost signalizace na nočním stolku nebo přímo v lůžku. Zaměstnanci č. 8 a 9 uvedli, že klienti obvykle ani neví, k čemu signalizace slouží. Někteří zvoní, i když nic nepotřebují. Zaměstnanec č. 12 uvedl: „Prochází se pokoje, není stanoveno jak často, ale každou hodinu určitě. Ptáme se, jestli něco nepotřebují, sledujeme pitný režim, zdravotní stav, případně voláme zdravotní sestru. Pokud se objeví zhoršený stav, například horečka, dozvíme se to z hlášení nebo od zdravotní sestry“.

Zaměstnanec č. 6 uvedl, že zvláštní pozornost věnuje tzv. VIP klientům umístěným na jednolůžkových pokojích. Každý den u nich probíhá individuální aktivizace. Pokyn pro nadstandardní péči o tyto klienty dostal od zaměstnance č. 5, není mu známo, proč jsou tito uživatelé označeni jako VIP.

Zaměstnanec č. 5 k tzv. VIP klientům řekl: „Máme zde tři jednolůžkové pokoje, klienti si toto umístění domlouvají hned při přijetí. Na jednolůžkové pokoje jsou přijati na základě žádosti rodiny. Někteří chodí v chodítku, účastní se i dalších aktivit jako ostatní. U jednoho klienta je důvodem pro jednolůžkový pokoj to, že je agresivní. V jednom pokoji bydlí aktuálně pan XX otec ředitele, a tedy jsou vlastně 4“. Přesné důvody o umístění tzv. VIP na jednolůžkových pokojích nezná, „rozhodovala to paní ředitelka“. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že se pravděpodobně jedná o nějakou formu nadstandardu, o které je informován zaměstnanec č. 3. Tento zaměstnanec uvedl, že o umístění na jednolůžkové pokoje rozhoduje přání klienta a jeho rodiny. „Vždy, když se zájemce dostane na jednolůžkový pokoj, stává se z něj VIP klient. Všichni tito klienti se nechtějí zúčastňovat společných aktivit, a proto je aktivizační pracovník navštěvuje individuálně“. K systému přidělování jednolůžkových pokojů zaměstnanec č. 3 uvedl: „Rodiny se neptají tak často na jednolůžkové pokoje. Nejčastěji požadují dvoulůžkové. Pokud se uvolní místo, tak je na jednolůžkový pokoj umístěn ten, kdo si dal žádost o jednolůžkový pokoj dříve“. Z předložených individuálních plánů těchto čtyř klientů a sešitu zaměstnance č. 6 bylo zjištěno, že u třech klientů je

spolupráce v IP zaměřena i na využívání společných volnočasových aktivit. V individuálním plánu klienta č. 3 je uvedeno pro období 15. 1. - 16. 4. 2015: „*Budeme se snažit zapojit do aktivit Domova, muzikoterapie, trénink paměti*“. U klienta č. 6 pro období 1. 5. 2015 – 1. 8. 2015: „*Budeme se snažit zapojit klienta do aktivit domova (předčítání, společenské hry)*“. Klient č. 4 má uvedeno v IP pro období 4. 3. 2015 - 4. 6. 2015: „*Budeme se snažit zapojit klienta do aktivit domova - ergoterapie, sledování filmů, poslech hudby, hraní na hudební nástroje*“. Ze sešitu zaměstnance č. 6 bylo zjištěno, že klient č. 3 se účastnil 29. 6. 2015 poslechu písní na zahradě, 16. 7. 2015 četby časopisů na zahradě, 20. 8. 2015 skupinové aktivity na zahradě. Klient č. 5 se např. 18. 6. 2015 účastnil hudebního dopoledne (klient se delší dobu neúčastnil žádných aktivit z důvodů dlouhodobé hospitalizace). Podle vyjádření aktivizační pracovnice se klient č. 4 účastní skupinových volnočasových aktivit zcela pravidelně např. 10. 8. 2015, 11. 8. 2015, 12. 8. 2015, 13. 8. 2015, 17. 8. 2015. Individuální plány a záznamy z aktivizace tedy neprokázaly, že by důvodem pro přijetí klienta na jednolůžkový pokoj byla potřeba výhradního využívání individuální aktivizace. Z předložených Realizací plánu péče bylo zjištěno, že u jiných klientů služby probíhá aktivizace v daleko nižším rozsahu. Například u respondenta č. 1 aktivizace probíhala pouze tři dny v měsíci, u respondenta č. 4 čtyři dny a u respondenta č. 2 šest dnů v měsíci srpnu 2015.

Poskytovatel nemá vytvořena srozumitelná pravidla pro zařazení individuální aktivizace do individuálního plánu klientů služby (tj. jaké potřeby má individuální aktivizace naplnit, u jakých klientů má být prováděna, kdo o provádění individuální aktivizace rozhodne). Z tohoto důvodu může být porušen rovný přístup při provádění aktivizace u klientů služby.

Za monitoring a kontrolu dodržování práv podle směrnice odpovídá vedoucí sestra, vedoucí terapeut, sociální pracovník a ředitelka. Je stanoven postup pro „*Řešení porušení práv*“: „*Prošetření situace příslušným pracovníkem a je sjednána náprava. Vždy je učiněn Záznam o zjištění porušení práv a přijatých opatřeních. Jsou použita tato opatření: Domluva, pohovor, snížení osobního ohodnocení, ukončení PP*“. Zaměstnanec č. 7 uvedl: „*Projednávala se tady řada*

*situací. Jeden zaměstnanec byl i propuštěn. Nejprve vedení zaměstnanci domluví, pak následuje výtka.“*  
Zaměstnanec č. 2 uvedl, že záznamy o porušení práv nejsou vedeny.

## **2b)**

Poskytovatel má popsány v dokumentu „*Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů*“ tyto situace:

- Odborný pracovník je povinen respektovat rozhodnutí klienta, neakceptovat odborná doporučení ... právo na uplatnění vlastní vůle klienta
- Odborný pracovník nesmí zneužít svého postavení k obohacení, získání osobních výhod - konkrétní střet zájmů v organizaci...
- Střetem zájmů je situace, pokud chování nebo požadavky klienta jsou v hrubém rozporu s posláním poskytovatele, etickým kodexem a hodnotovými postoji pracovníka
- Odborný pracovník nesmí navázat intimní a sexuální vztah s uživatelem
- Jako střet zájmů je nutno posuzovat situaci, kdy řešená problematika souvisí s aktuální životní situací pracovníka...
- Odborný pracovník je povinen vedení případu hodnotit s ohledem na vznik střetu zájmů
- Odborný pracovník si může jako situace označit i jiné situace, které souvisí s jeho prací...

Situace jsou stanoveny pouze obecně bez konkrétních příkladů navazujících na realizovanou praxi. Formulace odpovídají spíše ustanovením etického kodexu. Postupy pro předcházení těmto situacím uvádějí pouze pokyn „*pracovník nesmí*“. Na výše uvedený text navazuje kapitola „*Prevence porušování práv klientů našich služeb, pravidla pro řešení střetů zájmů a pravidla pro přijímání darů*“. Tato kapitola se v bodu 1. obsáhle věnuje problematice ochrany práv. Dále bod 2. uvádí: „*Vymezení situací včetně pravidel pro řešení, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů v naší organizaci...*“ Bod 2. 1. opět obecně definuje pojem střety zájmů. Např.: „*Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě jednáno v neprospěch klienta. Tyto situace jsou situacemi ochrany práv a jsou řešeny v bodě 1 dokumentu*“.

Poskytovatel dále stanoví situace, které jsou pokládány za střety zájmů v organizaci. Např.:

Situace „*Klient se nepřeje mýt*“, „*Klient si nerozumí*

se sousedem na svém pokoji“, „Klient odmítá dietu“, „Navázání intimního vztahu s klientem“, „Uživatel si přeje kouřit na jednolůžkovém pokoji“. „Pracovník organizace poskytuje služby svému příbuznému“.

Jsou stanovena pravidla pro řešení jednotlivých situací obsahující povinnost poučit klienta, vyjednávat apod. včetně povinnosti zaznamenat situaci do „Sešítu situací střetu zájmů“. Směrnice dále obsahuje poznámku: „Situace střetu zájmu, které končí dohodou obou stran (jak to budeme dělat v rámci IP) se neevoluují a jejich řešení je aktualizovaný individuální plán a dokumentace s ním související“. Z této formulace není zřejmé, zda dohoda obou stran např. pokračovat v intimním styku, nebo poskytovat službu příbuznému je také vnímána jako řešení situace, které nepodléhá záznamu.

Další situace střetu zájmů uvádí „Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla“. Směrnice stanoví další situace možného střetu zájmů:

1. *Střet zájmů mezi domovem a klientem a blízkými osobami*

2. „Vymezení zákona č. 108/2006 Sb., vyhlášky č. 505 a dalších předpisů. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 89“. Tato „situace střetu zájmů“ dále informuje o tom, že nelze používat opatření omezující pohyb s využitím citací zákona (včetně již neplatné ohlašovací povinnosti OOP registrujícímu orgánu)

3. „Střety zájmů mezi Domovem se zvláštním režimem a klientem Domova“. Zde jsou popsány různé situace. Nejedná se ale o situace střetu zájmů, nýbrž o situace možného porušení práv klientů: „Klient jezdí sám výtahem“, „Klient odmítá vstát z lůžka“, „Klient si přeje kouřit“, „Klient si přeje pít alkoholické nápoje...“ Popsané způsoby řešení těchto situací jsou v některých případech v rozporu s právy klienta, nebo poskytovatelem definovanými pravidly. Např.: „Klient odmítá sdílet pokoj se spolubydlícím“. Tato situace má popsáno řešení: „Po dohodě je možné klienta přestěhovat, záleží na obsazenosti Domova“. Tento postup není v souladu s postupem popsáním ve „Směrnici Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“: „Klient má možnost rozhodnout se, zda chce bydlet ve svém pokoji sám, nebo zda ho chce sdílet s jinou osobou“. U situace „Klient si přeje vrátit se domů“ má poskytovatel popsáno řešení: „Nemůžeme splnit. Záleží na vyjádření lékaře a rodiny.“ Ve způsobu řešení chybí informace o možnosti zahájení tzv.



detenčního řízení. Tento postup není v souladu se zákonem č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních. Pokud klient omezený ve svéprávnosti nesouhlasí se svým pobytem v zařízení, může se od ledna 2014 sám, i bez souhlasu opatrovníka, obrátit na soud se žádostí o přezkoumání, zda jsou dány zákonné důvody k jeho pobytu v pobytovém zařízení sociálních služeb.

Dále je popsána situace: „Klientovi musely být dány pleny – pomočuje se. Rodina se diví, že má pleny, když doma zvládl chodit na WC“. Řešení situace je popsáno takto: „Rodina neví, že se stav a soběstačnost může zhoršit v důsledku demence“. Tento popis neřeší situaci střetu zájmů mezi poskytovatelem a klientem služby.

Dále je uvedena situace „Klient chce sám pracovat a dostávat odměnu - nelze umožnit z důvodů provozu a z důvodů jiné cílové skupiny“. Směrnice poskytovatele, vztahující se k ochraně práv a osob, ale naopak zaručuje „Právo na práci a odměnu za práci“. Další pravidlo ve stejné směrnici nazvané Střety zájmů – pravidla opět uvádí „Právo na práci a odměnu“: „Klient může pracovat, pokud projeví zájem“.

U některých popsanych situací postup pouze stanoví, že „mají být umožněny“. Chybí důvod pro zařazení do situací střetu zájmů. Např.:

- Klient si chce sám dojet na WC
- Klient se chce sám sprchovat
- Klient chce v choulostivých situacích používat zástěnu
- Klient si chce sám otevřít okno

V zařízení byla identifikována situace střetu zájmů, kdy zaměstnanec organizace poskytuje služby svému příbuznému, ale způsob řešení této situace není zaznamenán. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že Sešit situací střetu zájmů není založen a používán.

Zaměstnanec č. 9 uvedl: „Střety zájmů jsme v týmu neřešili, nejsem si vědoma, že bychom záznamy vedli.“

## **2c)**

Poskytovatel má stanovená pravidla pro přijímání darů. Dokument „Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů“ uvádí: V rámci organizace není darem myšlen pouze dar sponzorský, ale i drobné dary od klientů a jiných blízkých osob. Pravidla pro přijímání darů organizací stanoví způsob přijímání daru: V hotovosti do pokladny, převodem z účtu na účet, poštovní

poukázkou. Dárce je vyzván k uzavření darovací smlouvy. Jsou popsána i „Pravidla pro přijímání darů pracovníky“: Zaměstnanci mohou přijímat dary nefinanční do výše cca 100 Kč. (tzv. „hmotně nevýznamné dary“). O daru je vždy proveden záznam v Knize denních záznamů.

Dokument „Směrnice Sociální 18. a. Dary“ se zabývá pojmem „Dárcovství“ a „Sponzorství“. Sponzorství je chápáno jako platba za poskytnutí reklamy, nebo za propagaci.

I když je problematika darů vložena do směrnice pro oblast střetu zájmů, pravidla nikde nestanoví, že poskytnutím daru není dárce zvýhodněn. Např. že nezavazuje poskytovatele služby k přednostnímu přijetí zájemce o službu, nebo k poskytnutí jiných výhod.

Zaměstnanec č. 12 sdělil: „Kafe se dává do společného, stejně tak bonboniéra, je určeno pro všechny. Peníze bych nevzala. To prostě vím. Dary se zapisují do zvláštního sešitu“.

Poskytovatel předložil tři darovací smlouvy. Všechny ve výši 10 000,- Kč, určené na obnovu a modernizaci domova. Dvě z nich za rok 2015 (9. 4. 2015 a 22. 6. 2015).

### **13a)**

Obyvatelé jsou ubytováni ve čtyřlůžkových, třílůžkových, dvoulůžkových a jednolůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je koupelna a WC. Na prvním patře je umístěna centrální koupelna s vanou a zvedákem pro imobilní klienty. K dispozici je výtah, do kterého není možno umístit lůžko. Podle vyjádření zaměstnance č. 1 jsou všichni klienti mobilní nebo schopni převozu na speciálním vozíku a všichni mohou s doprovodem opustit budovu. Mezi jednotlivými patry jsou na schodišti umístěna vrátka pro zabezpečení klientů proti pádu. Vrátky mají jednoduchý systém uzavírání a uživatel služby je schopen je samostatně otevřít. Na druhém patře je umístěna společenská místnost, na prvním patře sesterna, v přízemí jednací místnost a jídelna pro klienty služby. Z pozorování bylo zjištěno, že poskytovatel využívá skříně v pokojích uživatelů jako úložné prostory služby. Tímto postupem je omezeno právo uživatelů na soukromí.

Dveře budovy jsou vybaveny elektronickým zámkem,

	<p>který je ovládán čipem. Na stejném principu je ovládán výtah. Čip je k dispozici zaměstnancům služby. Na každém patře budovy jsou umístěny schránky na stížnosti. Ve dnech místního šetření inspekce kvality poskytování sociálních služeb nebyly na stěnách budovy umístěny nástěnky, ani obrázky z důvodů plánované kontroly protipožárních opatření.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14  Rozhovor s respondentem č. 2  Osobní dokumentace respondenta č. 4  Osobní dokumentace klienta č. 4</p> <p>Dokumenty:</p> <p><i>Domovní řád</i>, platnost od 11. 12. 2009  <i>„Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů“</i>, platnost od 16.1.2011  <i>„Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“</i>, platnost od 10. 5. 2012  <i>„Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla“</i>, platnost od 22. 1. 2010.  <i>„Směrnice Sociální 18. a. Dary“</i>, platnost od 10. 6. 2012  <i>„Směrnice 23 a Kamerový systém“</i>, platnost od 31. 12. 2010</p> <p>Pozorování  Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. c).</p>	<p>Splněné:  § 88 písm. c)</p> <p>Nesplněné:  ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 1b), 1d), 2a), 2b), 2c), 13a).</p> <p>1b)  Poskytovatel neprokázal, že individuálně vyhodnocuje možnosti a schopnosti klientů a na základě tohoto vyhodnocení umožňuje klientům volný pohyb v budově i mimo ni.</p> <p>1d)  Postup, kdy zaměstnanci služby doprovázejí klienta služby v pracovním oblečení, přispívá k možnému negativnímu hodnocení klienta, který v jejich doprovodu vychází ze sociální služby do běžného prostředí. V dokumentech poskytovatele se vyskytují termíny „přebalovat“, „krmit“.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>1b) 2 body  1d) 2 body  2a) 1 bod  2b) 1 bod  2c) 2 body  13a) 1 bod</p>

2a)

Klient nemá (v rozporu se stanovenými pravidly) klíče, aby si mohl samostatně uzamknout nábytek.

Poskytovatel upřednostnil rozhodnutí rodiny před přáním klienta (společné soužití klientského páru).

Z pozorování bylo zjištěno, že zaměstnanci vcházejí na pokoje klientů bez klepání.

Poskytovatel nemá vytvořena srozumitelná pravidla pro zařazení individuální aktivizace do individuálního plánu klientů služby (tj. u kterých klientů a v jakém případě má být individuální aktivizace prováděna). Z tohoto důvodu může být porušen rovný přístup při provádění aktivizace u klientů služby.

Některé popsané situace v pravidlech pro ochranu práv nesouvisí s cílovou skupinou poskytovatele (právo na vzdělání, právo na práci).

Některé postupy ochrany práv není možno v praxi služby naplnit (např. *„právem klienta je přístup do svého obydlí odmítnout“*, *„klient má možnost rozhodnout se, zda chce bydlet ve svém pokoji sám, nebo zda ho chce sdílet s jinou osobou“*).

U žádosti respondenta č. 4 je připojena zdravotnická dokumentace, kopie dokladů (kartička zdravotní pojišťovny i občanského průkazu ve spise).

Poskytovatel (v rozporu se svými pravidly), nevede záznamy o porušení práv.

2b)

Poskytovatel má vytvořena pravidla, která jsou v některých případech v rozporu s pravidly pro ochranu práv. Většina popsaných situací není situacemi střetu zájmů, nebo neobsahuje konkrétní postupy pro řešení. Poskytovatel v rozporu se svými pravidly nevede záznamy o situacích střetu zájmů, které se v zařízení vyskytly.

2c)

Pravidla pro přijímání darů nikde nestanoví, že poskytnutím daru není dárce zvýhodněn. Např. že nezavazuje poskytovatele služby k přednostnímu

	<p>přijmutí zájemce o službu, nebo k poskytnutí jiných výhod.</p> <p>13a) Poskytovatel využívá nástavce skříní v pokojích uživatelů jako úložné prostory služby. Tímto postupem je omezeno právo uživatelů na soukromí.</p>	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Na základě specifických potřeb cílové skupiny a ve spolupráci s pracovníky přímé péče vytvořit 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.</p> <p>Podle těchto pravidel postupovat.</p> <p>V souladu s realizovanou praxí zpracovat vnitřní pravidla, ve kterých budou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým je poskytována sociální služba, včetně pravidel pro řešení těchto situací.</p> <p>Nevyužívat skříně, ani jiné soukromé prostory klientů jako úložné prostory služby.</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>30. 11. 2015</p> <p>30. 11. 2015</p> <p>30. 11. 2015</p> <p>2. 11. 2015</p>

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy  - § 88 písm. d) ZSS	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b> Poskytovatel má zpracován dokument „<i>Základní postupy jak pečovat o klienta s demencí</i>“. Pracovní postupy jsou zaměřeny na hygienu: „<i>Celková koupel</i>“, „<i>Mytí klienta na lůžku</i>“, „<i>Péče o klienta s inkontinencí</i>“, „<i>Stříhání nehtů na ruce</i>“, „<i>Péče o dutinu ústní</i>“, „<i>Péče o zubní protézu</i>“. Dále na stravování, oblékání klienta, hydrataci, polohování. Pracovní postupy neobsahují informaci o tom, komu jsou určeny, chybí konkrétní postupy související s ochranou důstojnosti a soukromí (např. při hygieně, péči o klienta s inkontinencí). Chybí pracovní postupy související s umíráním uživatele, nebo pracovní postupy související s nácvikem uživatele, které má poskytovatel stanoveny ve svých pravidlech (nácvik jízdy výtahem, nácvik pro sejmutí postranice).</p> <p>Zaměstnanec č. 3 sdělil, že pracovní postupy jsou také uvedeny v dlouhodobém plánu klienta, který je vyvěšen na pokoji klienta. Poskytovatel předložil individuální plán podpory respondenta č. 4, ve kterém je uveden harmonogram práce s dílčími pracovními postupy pro některé základní činnosti: Např. „<i>Celková koupel provádíme denně, odvezeme na koupací židli do koupelny, umyjeme, snaha o zapojení klienta do hygieny. Po koupeli promažeme tělovým mlékem, oblast intimních partií ošetříme ochranným krémem</i>“.</p> <p>Zaměstnanec č. 5 uvedl: „<i>Nový pracovník, který přijde, se s písemnými pracovními postupy seznámí při zpracování. Plnění pracovních postupů kontroluje zkušenější zaměstnanec. Po zpracování přechází pracovník sám do provozu</i>“.</p> <p>Zaměstnanec č. 6 uvedl k postupům pro aktivizaci: „<i>Od 7.45 chodím po pokojích, řeknu klientům co je za den, co bude k obědu, zajímají se třeba o to, že je svátek, někdo chce pomoci s korespondencí. Od 8.45 do 9.30 mám tři „VIP klienty“ na individuální práci – klienti na samostatných pokojích jednotlivě, na každého mám 15 minut. Mohou se svěřit s tím, co je trápí. Pak probíhá skupinová terapie, jsme na zahradě, čteme. Ve skupině je asi 24 klientů. 1x nebo 2x za týden se všichni uživatelé dostanou na skupinu. Staniční sestra mi vždy dá seznam kdo je</i></p>	

*schopen aktivizace a já zase předám informace o tom, kdo se necítí dobře. O víkendech aktivizace neprobíhá. Píší si seznam, abych lidi prostrídala, záznam si vedu v Cygnusu“. Zaměstnanci č. 8 a 9 doplnili, že víkendové aktivizace probíhají podle počasí. „Pokud je hezky, vyvezou se na zahradu. Pokud není, pustí se na jídelně film. Snažíme se jich ptát“.*

*K uživatelům nazvaným „VIP“ zaměstnanec č. 6 sdělil: „Máme tři klienty, se kterými si povídám víc, kterým se věnuji. Že si mám s nimi povídat, mi řekla paní provozní.“ K písemným pracovním postupům zaměstnanec č. 6 uvedl: „Pracovní postupy pro aktivizaci nejsou zpracovány písemně. Postupy jsem konzultovala s paní ředitelkou, dávaly jsme to spolu dohromady. Plán činnosti jsem měla před tím jiný a nový už jsme nestihly udělat. Předem mnou tady nikdo nebyl, a ergoterapie neprobíhala.“*

*Zaměstnanec č. 14 uvedl: „Vzala si mě sestra a osobně mi vysvětlila, jak se provádí hygiena, jak se mám chovat ke klientům. V tu dobu tam tyto postupy nebyly, a tyto informace jsme získali ústně. Nevíme, kdo to vytvářel, ale na jedné z porad nám bylo řečeno, že si to máme přečíst. Nevíme, zda se v postupech upravilo něco podle našich návrhů“.*

*Zaměstnanec popsal postup pro podávání stravy ležícímu klientovi: „Posadit do 45 stupňů, dáme mu něco kolem krku, ručník, jídlo musí mít přiměřenou teplotu. Neodcházíme, dokud má něco v ústech a po hodině ho sklopíme dolů. Ruce má vždy nad pokrývkou.“ Dále zaměstnanec popsal, co znamená pitný režim: „Hlídáme si hydrataci, pokud má někdo nízký stav tekutin, hlásíme to vrchní sestře-pod 1000 už to hlásíme. Ale je to individuální, u někoho je i 1000 ml dost. Že uživatel nepije, poznáme i podle toho, že má oschlé rty, nebo jazyk.“*

*Zaměstnanec č. 10 sdělil: „Neúčastnili jsme se vzniku písemných postupů. Tento materiál vytvářelo vedení společnosti. Bylo nám řečeno, takto se to bude dělat“.*

*K péči o inkontinentního klienta zaměstnanec uvedl: „Je důležité, aby na něj ostatní nekoukali, když ho přebalujeme. Použijí paraván, který je k dispozici pro všechny. Probíhají zde kontroly, zda jsou pracovní postupy používány. Kontroluje to vrchní sestra, vedoucí provozu, nebo vedoucí sestra směny.“*

	<p>Domácí řád je psaný běžným písmem. V odstavci č. 15 je pouze znázorněno 6 obrázků bez popisu s průvodním textem: „<i>Domov zajišťuje poskytování pobytových sociálních služeb zdravotní a ošetrovatelskou péči.</i>“ Nejedná se o materiál vytvořený v alternativní formě, srozumitelné uživatelům služby.</p> <p>Zaměstnanec č. 14 k pravidlům srozumitelným pro uživatele služby uvedl: „<i>Nevíme o tom, že by alternativní materiály, například domácí řád, byly k dispozici.</i>“</p> <p>Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby jsou zpracována dle struktury standardů kvality. Pravidla nejsou zpracována zcela srozumitelně, obsahují některé situace, které nesouvisejí s cílovou skupinou poskytovatele a s realizovanou praxí. Z rozhovoru s pracovníky přímé péče bylo zjištěno, že řada pravidel např. pro oblast ochrany práv, pracovních postupů, sdělování stížností, individuálního plánování, byla vytvořena pouze vedoucími zaměstnanci služby bez účasti zaměstnanců v přímé péči.</p> <p>Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel má částečně zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby. Některá pravidla a pracovní postupy chybí, nebo nejsou zpracována ve srozumitelné formě.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 6, 8, 9, 10, 14</p> <p>Dokumenty:  „<i>Základní postupy jak pečovat o klienta s demencí</i>“  „<i>Směrnice Sociální 6. a. Domácí řád</i>“, platnost od 11. 12. 2009  „<i>Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků</i>“, platnost od 1. 9. 2009  „<i>Směrnice Sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu</i>“, platnost od 15. 1. 2010  „<i>Směrnice Sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby</i>“, platnost od 4. 2. 2010  „<i>Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů</i>“, platnost od 16.1.2011  „<i>Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob</i>“, platnost od 10. 5. 2012  „<i>Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla</i>“, platnost od 22. 1. 2010.  „<i>Směrnice Sociální 18. a. Dary</i>“, platnost od 10. 6. 2012</p>	



	<p>„Směrnice 23 a Kamerový systém“, platnost od 31. 12. 2010</p> <p>„Směrnice Sociální 11. a. „Individuální plánování“, platnost od 1. 2. 2010</p> <p>„Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby“, platnost od 10. 12. 2009</p> <p>„Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010</p> <p>„Směrnice Sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, platnost od 24. 11. 2009</p> <p>„Směrnice Sociální 20.a. Nouzové a havarijní situace“, platnost od 18. 1. 2010</p> <p>„Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby“, platnost od 12. 2. 2010</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. d).	<p>Splněné: § 88 písm. d)</p> <p>Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění		<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>---</p>

Kontrolní zjištění k	Uplatňování stížností <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. e) ZSS</li> <li>- Kritérium 7b) SQSS</li> </ul>	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. e)</b></p> <p>Poskytovatel má zpracovávánu „Směrnici Sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.“ Směrnice uvádí, že stížnost řeší ředitelka, která také sleduje plnění opatření k nápravě. Dále je uvedena možnost zaslání stížnosti na adresu Domova, nebo do anonymní schránky na stížnosti, která je umístěna na každém patře budovy. U každé schránky jsou pro lepší orientaci piktogramy. Z pozorování bylo zjištěno, že na všech patrech jsou schránky umístěny. U schránky jsou umístěny pouze tři tištěné obrázky znázorňující možnost stížnost napsat nebo vhodit do schránky. Jiná alternativní forma pravidel není k dispozici. Zaměstnanci č. 8, 9, 13, 14 a 6 sdělili, že o jiné formě alternativní komunikace nevědí.</p> <p>Ústní stížnosti nejsou podle směrnice zaznamenávány, ale řešeny přímo na místě. Zaměstnanec č. 6 uvedl: „Klienti jsou zde velmi spokojeni se stravováním, jeden klient si stěžoval, že je mu zima tak jsme ho přestěhovali od okna.“ Dále zaměstnanci č. 7, 8 a 9 uvedli, že si klienti stěžují převážně rodinám (podrobněji viz kritérium 7b).</p> <p>Ve směrnici je popsán způsob řešení stížností. Stížnost má být vyřešena do deseti dnů od zápisu do Zvláštního deníku a nelze-li ji v tomto termínu vyřešit, tak nejdéle do třiceti dnů. Stížnost se pokládá za vyřízenou, pokud byla učiněna potřebná opatření. Zaměstnanci č. 1 a 2 sdělili, že žádná stížnost dosud nebyla přijata a evidence tedy není vedena.</p> <p>Pravidla dále uvádějí, že stěžovatel má dle pravidel možnost zvolit si zástupce nebo tlumočnicka. Jsou vyjmenovány nezávislé instituce, které mohou stížnost řešit. Například Krajský úřad Středočeského kraje, Český helsinský výbor, Veřejný ochránce práv aj.</p> <p>Z výše uvedených zdrojů bylo zjištěno, že poskytovatel má zpracován postup pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel prokázal, že na místě reaguje na změněné potřeby klientů, a komunikuje o stížnostech s rodinami, což je možné s ohledem na cílovou skupinu pokládat za alternativní způsob řešení stížností. Tyto postupy jsou však písemně zpracovány pouze dílčím způsobem (piktogramy u schránek, informace ve směrnici o řešení ústní stížnosti přímo na místě). Nejedná se o provázaný</p>	

systém alternativních opatření.

**7b)**

*„Směrnice Sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, bod 6 „Informovanost“ uvádí: „Pracovníci Domova informují klienty Domova o možnostech a způsobech podání stížnosti, o možnostech obrátit se na nadřízený orgán. Klienti jsou informováni na školeních 1x za rok. Domov prostřednictvím svých zaměstnanců klientovi předává informace ve formě srozumitelné. Vždy tak činí i při příjmu klienta do Domova“. „Domovní řád“ informuje o možnosti podat stížnost ústně nebo písemně. Ústní stížnosti jsou vyřizovány hned, písemné „dle směrnice“. Na každém podlaží je umístěna schránka na stížnosti, nápady, nebo jiné podněty. Klienti jsou opakovaně seznámeni s postupem sociální pracovníků.*

Domácí řád je psán běžným písmem a s výjimkou šesti obrázků není zpracován v alternativní formě.

Zaměstnanci č. 13 a 14 sdělili, že jim není známo, že by se prováděla „školení klientů 1x za rok“, nebo že by probíhaly jiné aktivity, pomocí kterých by byli klienti služby průběžně informováni o možnosti podat stížnost. Dále zaměstnanec č. 7 uvedl: *„Paní XX byla přestěhována na jiný pokoj a šla si stěžovat“.* Na otázku, jak zaměstnanec klientovi se stížností pomohl, zaměstnanec č. 7 sdělil: *„Paní vnímá, takže trefí a není problém, do kanceláře dojde sama. Já jsem ale s ní promluvila a pak jí to přešlo, už si nestěžovala... Klienti si většinou stěžují rodinám. Obvykle si stěžují třeba na televizi - že je to ruší. Stížnosti se zapisují do hlášení a pak to řeší s paní provozní, nebo v kancelářích. Obvykle to, že si klienti nesednou. Pokud jim chybí prádlo, tak se to řeší přímo s prádelnou.“*

O možnosti si stěžovat jsou podle zaměstnanců č. 8 a 9 uživatelé informováni při příjmu. *„Jinak se probírají záležitosti spíše s rodinami, se kterými hovoří zejména zaměstnanec č. 1.“*

Respondent č. 3 nevěděl, jak se zachovat, pokud by se mu něco nelíbilo. O možnosti stěžovat si nevěděl ani druhý klient na pokoji.

Poskytovatel ve své směrnici popisuje takové způsoby informování klientů služby o možnosti sdělit stížnost, které nejsou, s ohledem na cílovou skupinu, reálné

	(školení uživatelů jednou za rok). V praxi pak poskytovatel využívá při informování klientů služby o možnosti podat stížnost zejména komunikaci s rodinou. Poskytovatel neprokázal, že hledá i jiné možnosti a způsoby, jak přiblížit postup pro podávání stížností klientovi služby.	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 6, 7, 8, 9, 13, 14 Rozhovor s respondentem č. 3  Dokumenty: „Směrnice Sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, platnost od 24. 11. 2009 „Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. e).	Splněné: § 88 písm. e)  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 7b).  Poskytovatel neprokázal, že informuje klienty služby dostatečným způsobem o možnosti podat stížnost.	Bodové hodnocení kritérií:  7b) 1 bod
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	S ohledem na cílovou skupinu zpracovat konkrétní a srozumitelné postupy, které zaručí informování klientů o možnosti podat stížnost.	Lhůta pro splnění opatření: 30. 11. 2015

Kontrolní zjištění k	Plánování poskytování sociální služby  - § 88 písm. f) ZSS - Kritéria 4c), 5b), 5c), 5d), 8a), 8b), 8c), 9a) SQSS	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. f)</b>          Poskytovatel předložil dokument „Směrnice Sociální 11. a. Individuální plánování“. Dokument je členěn na části „Individuální plánování“, „Adaptační plán“, „Obsah, struktura a forma Individuálního plánu“, „Další pravidla, kterými se řídí individuální plánování průběhu sociální služby v naší organizaci“, „Individuální a skupinová práce s klientem – zásady“, „Související dokumentace“.</p> <p>V dokumentu je popsáno, že potřeby a osobní cíle osob jsou zjišťovány již při jednání se zájemcem o službu, zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl, že potřeby klienta zjišťují při jeho příjmu, podrobněji viz popis kritéria 4c), 5b), 5c).</p> <p>Poskytovatel nemá v praxi zaveden funkční systém individuálního plánování. Nevede dokumenty, které si stanovil ve vnitřních pravidlech „Směrnice Sociální 11. a. Individuální plánování“.</p> <p>V pravidlech je stanoven „Obsah Individuálního plánu.“  <i>Individuální plán obsahuje následující údaje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identifikační znaky Domova</i></li> <li>• <i>Jméno a příjmení klienta</i></li> <li>• <i>Jméno a příjmení klíčového pracovníka</i></li> <li>• <i>Osobní cíle klienta</i></li> <li>• <i>Plán, jak bude probíhat naplňování cílů (specifikace služeb v rozsahu – co bude vykonáno, dohodnutý postup, četnost a termíny provedení)</i></li> <li>• <i>Plán rizik (pokud nejsou rizika zohledněna v postupech uvedených v předchozím bodě)</i></li> <li>• <i>Informace o práci s plánem (záznamy týkající se plánování schůzek, aktualizací, vyhodnocování, revizí a kontrol)</i></li> </ul> <p><i>Struktura složky Individuálního plánu je následující:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plán aktuálních, neopakujících se cílů</i></li> <li>• <i>Plán rizik</i></li> <li>• <i>Další informace</i></li> <li>• <i>Záznamový list“</i></li> </ul> <p>Při místním šetření nebyly předloženy v pravidlech stanovené a poskytovatelem zpracované „Plány rizik, Informace o práci s plánem, Záznamové listy“.</p> <p>Poskytovatel předložil výtisky z programu Cygnus „Realizace plánu péče za srpen 2015“, respondentů</p>	

č. 1, 2 a 4. Tyto dokumenty obsahují záznamy o poskytnuté péči a účasti respondentů na aktivizačních činnostech. Nejsou zde záznamy o činnostech spojených s individuálním plánováním. Zaměstnanec č. 15 v rozhovoru uvedl, že záznamy o průběhu služby jsou v „*Knize hlášení*“. V předložené „*Knize hlášení*“ sociálního úseku jsou záznamy např. o zhoršení zdravotního stavu uživatelů, informace o „*novém příjmu*“, množství vypitých tekutin uživatelů apod. Individuální záznamy o průběhu sociální služby „*Kniha hlášení*“ sociálního úseku neobsahuje. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že plány rizik jsou v dokumentu „*INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ*“. Zde jsou stanovena rizika např. riziko pádu. Neobsahují popis situace, kdy riziko nastává, prevenci, postup, jak s ním pracovat.

#### **4c)**

Zjišťování potřeb, schopností a osobních cílů osob probíhá při jednání se zájemcem. Jeho postup je stanoven v dokumentu „*Směrnice Sociální 9.a. Jednání se zájemcem o sociální službu*“.

Zaměstnanec č. 3 popsal, jakým způsobem projednávají sociální pracovníci přání, potřeby, požadavky, možnosti a schopnosti zájemce: Zjišťují, co má budoucí klient rád, co mu vadí, kde dříve bydlel, kde pracoval, co by jej bavilo, jak projevuje souhlas či nesouhlas a další. Projednávání poskytovatel doložil i písemnými dokumenty, a to vyplněnými formuláři „*Příloha č. 5 Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do Domova*“, který obsahuje informace o klientovi (např. jména rodinných příslušníků, co očekávám od pobytu v domově, co jsem rád jedl, mám rád zvířata ...) a dále předloženými dokumenty „*Žádost o umístění do domova se zvláštním režimem*“. Žádost obsahuje bod 21 „*Stanovení cílů – co zájemce očekává od umístění v Domově*“. Respondent č. 2 zde má uvedeno: „*Aby byla zapojena do činností – ergoterapie, aby se nenudila*“. V žádostech jsou konkrétně specifikovány oblasti, ve kterých je potřebná podpora. Zájemce označí, co potřebuje (např. „*Příprava stravy a podání/krmení klienta, Donáška stravy do pokoje, Pomoc při hygieně/mytí pracovníkem, Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru*“). Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: „*Umeju se sama, osprchuju se i vlasy si umeju. Potřebuju pomoc, aby mě kontrolovali, už jsem jednou ve sprše upadla.*“ Toto

sdělení odpovídá informaci v dokumentu „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ“, který je zavěšen v pokoji respondenta u dveří.

Zaměstnanec č. 15 v rozhovoru uvedl: „*Informace o novém klientovi se dozvíme v Knize hlášení, je tam napsáno, co potřebuje.*“ V „*Knize hlášení*“ sociálního úseku na straně č. 153 bylo ověřeno, že informace jsou tímto způsobem předávány. Je zde zápis: „*Dnes nový příjem...- inkontinentní; - strava mletá; - chůze o chodítku s doprovodem; - riziko pádu; - pomalu zvedat z lůžka – motání hlavy.*“

Není zde uveden sjednaný osobní cíl, na základě kterého má být služba v „adaptační době“ poskytována v souladu s ustanovením v dokumentu „*Směrnice sociální 11. a. Individuální plánování*“, kde je uvedeno: „*V této adaptační době nesestavujeme IP, ale pracujeme s osobním cílem, který nám klient uvedl při podepisování smlouvy.*“

Poskytovatel doložil, že sjednává rozsah a průběh služby s ohledem na možnosti a schopnosti osoby. Do průběhu služby není vždy zapracován osobní cíl.

#### **5b)**

V rozhovorech zaměstnanci č. 5 a 7 uvedli, že individuální plány jsou zpracovány po „adaptační době“, která je obvykle 6 týdnů.

Pracovník č. 5 uvedl, že záznamy o adaptaci jsou v denních záznamech. Poskytovatel předložil dokumenty „*Záznam o průběhu adaptace*“ respondentů č. 1 a 2. Jsou vedeny v programu Cygnus formou tabulky, kde je křížkem označena: „*Orientace, péče o zevnějšek, komunikace, spolupráce s rodinou, konflikty s okolím, účast na aktivitách v zařízení, pokračuje ve svém hobby.*“ Tuto dokumentaci vedou pracovníci zdravotnického úseku.

Zaměstnanec č. 5 sdělil, že individuální plány jsou vytvořeny na základě rozhovorů s uživateli. Rozhovoru se účastní uživatel, klíčový pracovník a vedoucí provozu. Při rozhovoru zjišťují, co by si klient přál. Záznamy vede vedoucí provozu, zadává je do programu Cygnus.

Kde jsou uloženy plány v listinné podobě, klíčový pracovník č. 15 nevěděl, uvedl: „*Asi u paní provozní.*“

Zaměstnanci úseku přímé péče při rozhovorech neuvedli, jak využívají při své práci „INDIVIDUÁLNÍ PLÁNY DLOUHODOBÉ“, v nichž je popsáno, jakou konkrétní péči daný uživatel potřebuje.

Z plánů není zřejmé, zda průběh poskytování služby

byl sjednáván s uživatelem, jeho blízkými nebo byl nastaven prostřednictvím jiných technik (např. pozorování), zda byl vypracován klíčovým pracovníkem nebo sociální pracovníci.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru popsal plánování s nekomunikujícím klientem: *„Plány se dělají ve spolupráci s provozní a zdravotní sestrou – 1x za tři měsíce, formou rozhovoru. Poradíme se se sestrou, co by bylo vhodné podle zdravotního stavu, hodně přání se dozvídáme od rodiny - manžel paní nám řekl, že byla zvyklá si po obědě uvařit kávu.“* Dále k oblasti plánování uvedl, že krátkodobé cíle jsou „teď hned“. Jako příklad toho typu cíle sdělil, že paní chtěla svatý obrázek, růženec, hrneček. Personál s rodinou domluvil, aby jí tyto věci dovezli.

Poskytovatel předložil dokumenty ve formuláři „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“ a výtisky z programu Cygnus „PRŮBĚH PLNĚNÍ OSOBNÍHO CÍLE“ respondentů č. 1, 2 a 4. Tyto dokumenty jsou vytvářeny na období tří měsíců.

Ve výtiscích z programu Cygnus není zřejmé, jakým způsobem jsou stanoveny osobní cíle. Např. respondent č. 1 má v části *„Přání a potřeby klienta“* uvedeno: *„Klient si přeje nové kalhoty“*. *„Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: Zapojení klienta do aktivit Domova.“*

Dále jsou stanoveny *„Kroky k naplnění osobního cíle: Budeme se snažit zapojit klienta do aktivit Domova (hraní společenských her, muzikoterapie; četnost 2x týdně).*

Respondent č. 2 má v části *„Přání a potřeby klienta“* uvedeno: *„Klientka má přání, aby za ní přijela její kamarádka na návštěvu.“* *„Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: Klientka se chce sama oblékat.“*

V plánu není záznam o tom, zda bylo nějakým způsobem pracováno s přáním respondenta.

Zaměstnanec č. 15 v rozhovoru uvedl: *„V době nástupu do zařízení byl pan x chodící, za dopomoci hole. Po úrazu byl hospitalizován, aktuálně se pohybuje ve vysokém chodítku.“* V předložených individuálních plánech (dlouhodobém ani tříměsíčním) není tato podstatná změna zaznamenána, plán není přizpůsoben aktuálním potřebám uživatele.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl: *„Postranice*



panu x dávám na noc, ve dne mu je nedávám, ani kolegyně, jen když jdu pro jídlo. On se rád prochází.“ Na informaci, že včera, kdy probíhal rozhovor s tímto klientem, je měl vytažený, odpověděl zaměstnanec č. 10: „Nevím, proč mu je dali. Když je zhoršený zdravotní stav, tak je dáváme.“

Zaměstnanec č. 15 v rozhovoru uvedl, že pan x má postranici zvednutou celý den: „Je tu riziko pádu, jde o jeho bezpečnost. Sundat si ji neumí, vždy ji sundává pracovník. Je to zaznamenáno v individuálním plánu.“ „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ“ pana x obsahuje „Rizika – riziko pádu, riziko proleženin“. Není zde uvedeno, v jaké situaci riziko nastává, jak mu předcházet. Plán záznam o používání postranic neobsahuje.

V dokumentu „Směrnice Sociální 6.a. Domovní řád“ je uvedeno: „Klient je povinen dodržet podmínky dohodnuté v individuálním plánu: způsob vycházek - samostatně, s doprovodem jiného klienta, s doprovodem ergoterapeuta, ve skupině.“ V předložených individuálních plánech respondentů č. 1, 2 a 4 ujednání o způsobu vycházek nebylo zapsáno.

### 5c)

Způsob hodnocení plánu zaměstnanci v rozhovorech nepopsali.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru uvedl: „Hodnocení je po třech měsících – záznamy dělá provozní.“

V předložených písemných plánech nejsou části „Vyhodnocení“ vyplněny.

V předložených výtiscích z programu Cygnus je vždy datace vytvoření plánu a po třech měsících v části „Záznam o realizaci osobního cíle“, zápis, který je stručným hodnocením. Např. respondent č. 2 měl stanovený cíl „Klientka si chce sama ustlat postel“, v „Záznamu o realizaci osobního cíle“ je uvedeno: „Klientka si sama stlala postel“. Následně je vytvořen nový plán.

V dokumentu „Směrnice Sociální 11. a. Individuální plánování“ v části „Pravidla pro vyhodnocování, revizi a aktualizaci plánu“ je stanoveno: „Vyhodnocování IP probíhá individuálně, v termínech uvedených u aktivit v dílčím IP (zkoumáme, zda a jak je provedeno to, co jsme naplánovali /platí pro dlouhodobé a neopakující se cíle), na vyhodnocování se podílí klíčový pracovník a klient (popřípadě další dotčené

osoby), o průběhu a výsledku vyhodnocení učiní klíčový pracovník záznam 1x týdně do Cygnusu – Záznam a hodnocení péče a 1x za měsíc zhodnotí sociální pracovníce do Cygnusu – Individuální plánování.

Záznamy vedené dle těchto pravidel poskytovatel při místním šetření nedoložil.

#### **5d)**

Poskytovatel předložil dokument „Klíčovní pracovníci“. Obsahuje seznam devíti zaměstnanců se jmény uživatelů, u kterých je daný zaměstnanec určen klíčovým pracovníkem. Jeden ze zaměstnanců je klíčovým pracovníkem dvanácti uživatelů. Při takovém množství klientů je pro zaměstnance obtížné zajistit individuální práci se všemi jemu přidělenými klienty.

Jména klíčových pracovníků v plánech v listinné formě v programu Cygnus a v dokumentu „Klíčovní pracovníci“, nejsou shodná u respondentů č. 1 a 2.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že je klíčovým pracovníkem „asi u sedmnácti klientů“, v dokumentu „Klíčovní pracovníci“ uveden není. Dále sdělil, že klíčové pracovníky určuje vedoucí provozu.

V dokumentu „Směrnice Sociální 11. a. Individuální plánování“ je uvedeno, že klíčového pracovníka po nástupu do Domova prozatímně stanoví sociální pracovníce a po skončení adaptačního období si klíčového pracovníka klient sám zvolí.

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru uvedl, že klíčového pracovníka určuje vedoucí provozu.

#### **8a)**

Poskytovatel při místním šetření předložil dokument „Směrnice Sociální 13. a. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje“. V části 3. citovaného dokumentu je uvedeno „Obecné prohlášení: Domov se snaží nenahrazovat běžně dostupné služby, ale naopak vytváří svým klientům takové prostředí a příležitosti, aby mohly takové služby využívat.“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že uživatelé mají možnost jít na procházku po Kouřimi, domov pořádá pro uživatele různé akce, byli na výletě v planetáriu, navštívili Chrám svaté Barbory v Kutné Hoře.

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: „Není problém jít ven s rodinou nebo zajistíme doprovod. Většinou chodí ergoterapeutka – vezme si pět lidí a jdou do města“.

Zaměstnanci č. 5 a 7 v rozhovoru uvedli, že uživatelé samostatně ven nechodí, pokud chtějí mimo areál domova, je jim poskytnut doprovod ergoterapeutkou

nebo jiným pracovníkem.

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: „Do města, kdybychom poprosili sestřičku, s terapeutkou bychom tam mohli dojít. Zatím jsem to nevyužila, celkem mám všechno.“

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

#### **8b)**

V dokumentu „Směrnice Sociální 13. a. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje“ je v části 3 „Obecné prohlášení“ uvedeno: „Domov zprostředkovává svým klientům služby jiných osob pro splnění jejich osobních potřeb a neustálý rozvoj. Tyto služby se snažíme vybírat i podle našich potřeb, a to tak aby se klient cítil v neustálém ději a vývoji společnosti v klasickém životě.“

V grafickém znázornění jsou uvedeny další osoby, které docházejí do domova, např. kadeřnice, pedikérka, farář, canisterapeut, dobrovolníci...

Zaměstnanci č. 2 a 8 v rozhovoru uvedli, že do zařízení dochází pravidelně jednou za týden lékaři – praktický lékař a psychiatr. Vyšetření u lékařů specialistů je zprostředkováno. Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl: „Objednáme převozovou sanitu s doprovodem – už nás znají, snažíme se, aby doprovod byl někdo, kdo zná naše uživatele.“

Zaměstnanec č. 2 dále v rozhovoru uvedl, že domov spolupracuje s katolickou školou, pořádají akce pro uživatele. Dále uvedl, že poštu přebírá od doručovatelky asistentka ředitele, pokud je doporučená, doručovatelka ji donese přímo uživateli.

Zaměstnanec č. 13 v rozhovoru uvedl, že do domova dochází na částečný úvazek rehabilitační sestra, pedikérka, kadeřnice. Služby pedikérky a kadeřnice jsou nasmlouvané dle domluvených intervalů s rodinami. Jestli bylo uživatelům umožněno v domově volit, zaměstnanec č. 13 nevěděl. Možnost využití služeb notáře si dle jeho sdělení obvykle zajišťují rodiny nebo osoby blízké, které se zařízením spolupracují, známí, kamarádi uživatelů.

V poskytovatelem předložených dokumentech „Realizace plánu péče za srpen 2015“, respondentů č. 1, 2 a 4 nebylo zaznamenáno, že by respondenti využili navazující službu např. canisterapii, rehabilitaci, kadeřnici.

Respondent č. 2 v rozhovoru uvedl: „K doktorovi nás sestra objedná, pak doktorka přijde na pokoj a dá sestřičkám pokyny. A někdy, když je to potřeba, tak s námi jede sanitkou sestra. Pedikúra je tady v areálu. Ke kadeřnici nechodím, chci delší vlasy.“

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

### **8c)**

Na nástěnce na budově domova je informace: „Návštěvní hodiny jsou Po – Ne od 9.30 – 11.30 hodin a od 14.30 do 18 hodin.“ Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru toto vymezení vysvětlil, že je to z důvodu zajištění soukromí při hygieně. Návštěvy chodí na pokoje, mohou se posadit na zahradě, kde je uzpůsoben prostor pro posezení, mohou jít do města.

Zaměstnanec č. 7 v rozhovoru uvedl: „Návštěvní hodiny jsou stanovené, ale je možné se domluvit.“

Poskytovatelem předložený dokument „Směrnice Sociální 13. a. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje“ uvádí: „Pokud nastane jakýkoli konflikt rádi ho vyřešíme s tzv. neutrálním přístupem, který nesmí být ovlivňován emocemi všech stran.“

K oblasti konfliktu uživatele s rodinou zaměstnanci č. 11 a 14 uvedli, že by nezasahovali nebo by se snažili podpořit uživatele. Zaměstnanec č. 12 v rozhovoru uvedl, že nikdy sporu přítomen nebyl, pokud by tato situace nastala, nahlásil by to vedení.

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích zachovává neutrální postoj.

### **9a)**

Během místního šetření poskytovatel předložil dokument „Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, který obsahuje obecnou definici struktury společnosti s upřesněním:

„Kapacita Domova je 58 lůžek, tomu odpovídá struktura i početnost pracovníků, který zajišťuje jak samotné služby, tak technické a administrativní zázemí. Struktura vedení Domova a počet pracovních míst je zpracována v Organizačním schématu, které je přílohou Organizačního řádu. Struktura, počet

*pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti v našem Domově odpovídají potřebám našich klientů a plně umožňují naplňování standardů kvality námi poskytovaných služeb. Struktura, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a povinnosti pracovníků vyplývají z nákresu struktura a jsou uvedeny v přílohách k této směrnici.“*

K počtu pracovních míst tato směrnice uvádí, že je: „adekvátní vůči struktuře“, není však v žádném z poskytovatelem předložených dokumentů konkrétně stanoven.

Dále uvedená směrnice obecného charakteru obsahuje odkaz na pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců, pravidla personální činnosti, obecná pravidla pro osoby, které nejsou v pracovně právním vztahu.

V citovaném dokumentu nejsou uvedeny a specifikovány jednotlivé pracovní pozice.

Poskytovatel předložil složku pracovních smluv zaměstnanců, obsahující 25 smluv. Každá z nich obsahovala v „Popisu pracovní funkce“ pracovní profil, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnance dle požadavku § 115 ZSS.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „*Předložené Organizační schéma, vychází ze stávající situace, kdy dochází k podstatným změnám ve vedení a struktuře organizace. Plánujeme navýšit počty pracovníků v přímé péči, přesně vymezit kompetence a odpovědnost jednotlivých pracovníků, vyjasnit vzájemnou nadřízenost a podřízenost jednotlivých pracovníků.“*

Předložený aktuální „Přehled zaměstnanců“ obsahuje 33 jmen, „Organizační struktura“ kontrolované sociální služby pak 36 zaměstnanců a 3 zaměstnance kuchyně. Pracovních úvazků bylo při místním šetření poskytovatelem v tabulce doloženo 36.

Směny jsou zaznamenány ve dvou předložených dokumentech „**MĚSÍČNÍ PLÁN NA ČERVENEC 2015**“ a „**MĚSÍČNÍ PLÁN NA SRPEN 2015**“, obsahujících rozpis směn za měsíce červenec a srpen 2015.

Dokumenty, předložené poskytovatelem pro oblast personálního a organizačního zajištění sociální služby vzájemně plně nekorespondují, názvy některých pozic ve struktuře jsou zavádějící, jejich obsahy nepřehledné a není z nich patrná odpovědnost jednotlivých pracovníků (např. „*garant pro komunikaci, kontrolní*

	<p><i>manažerka, vedoucí provozu provozního úseku a přímé péče“ atd.).</i></p> <p>Z rozhovorů s některými zaměstnanci (např. č. 1, 4 a 5) vyplynulo, že neznají přesné vymezení svých kompetencí a působnosti.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2, 3, 4, 5, 7 – 15. Rozhovor s respondentem č. 2. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4.</p> <p>Dokumenty: „Směrnice Sociální 11. a. „Individuální plánování“, platnost od 1. 2. 2010 „Směrnice Sociální 9.a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010 „Směrnice Sociální 6.a. Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009 „Směrnice Sociální 13. a. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje“, platnost od 5. 12. 2009 „Klíčovní pracovníci“, bez datace „Příloha č. 5 Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do Domova“, vzor, bez datace „Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem“, vzor, bez datace „Záznam o průběhu adaptace“ respondenta č. 1 a 2</p> <p>„Kniha hlášení“ sociálního úseku – předložena k nahlédnutí Formulář „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ“ respondentů č. 1, 2, a 4 Formulář „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“ respondentů č. 1, 2, a 4 „PRŮBĚH PLNĚNÍ OSOBNÍHO CÍLE“ – výtisky z programu Cygnus respondentů č. 1, 2, a 4 „Realizace plánu péče za srpen 2015“ respondentů č. 1, 2, a 4</p> <p>Pořadač obsahující dotazníky „Sociální dotazník/informace o klientovi před nástupem do domova“</p> <p>„Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010 „Přehled zaměstnanců“, k datu 19. 8. 2015 „Organizační struktura“, ke dni 21. 8. 2015 „MĚSÍČNÍ PLÁN NA ČERVENEC 2015“ „MĚSÍČNÍ PLÁN NA SRPEN 2015“ Složka Pracovních smluv zaměstnanců, obsahující 25 smluv</p>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. f).	Splněné: § 88 písm. f)  Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 4c), 8a), 8b), 8c).</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 5b), 5c), 5d), 9a).</p> <p>5b) Osobní cíle osob nejsou stanovovány na základě identifikovaných potřeb a přání osob.</p> <p>Individuální plán respondenta č. 1 nebyl aktualizován při změně jeho možností a potřeb, které nastaly následkem úrazu.</p> <p>5c) Hodnocení a záznamy jsou vedeny u dílčích cílů stanovených na období tří měsíců, není hodnocen „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ“, ve kterém je stanovena míra podpory a péče, kterou uživatel potřebuje.</p> <p>5d) Poskytovatel nemá pro plánování a přehodnocování u jednotlivých uživatelů stanoveny v jednotlivých dokumentech shodně klíčové pracovníky. Zaměstnanci nejsou informováni o tom, kterým uživatelům byli přiděleni jako klíčový pracovník.</p> <p>9a) Poskytovatelem formálně písemně stanovená struktura a počet pracovních míst nekorrespondují se závěry místního šetření. Obsah vnitřního dokumentu, upravujícího oblast personálního a organizačního zajištění sociální služby, je obecný, bez konkrétních údajů a pravidel.</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>4c) 3 body 5b) 1 bod 5c) 1 bod 5d) 1 bod 8a) 3 body 8b) 3 body 8c) 3 body 9a) 1 bod</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Osobní cíle osob stanovovat v návaznosti na jejich přání a aktuální potřeby a plánovat společně s osobami průběh sociální služby s ohledem na stanovené cíle.</p> <p>Průběžně hodnotit průběh poskytování sociální služby a naplňování osobních cílů osob, kterým</p>	<p>Lhůta pro splnění opatření:</p> <p>15. 10. 2015</p>

	<p>je poskytována sociální služba. Do hodnocení zapojovat osoby, kterým se sociální služba poskytuje (je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav) nebo opatrovníky či zákonné zástupce a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.</p>	15. 10. 2015
	<p>Určit pro každého uživatele klíčového pracovníka, zajistit informovanost zaměstnanců a uživatelů.</p>	15. 10. 2015
	<p>Písemně stanovit strukturu a počet pracovních míst v souladu s praxí a potřebami poskytované služby. Doplnit vnitřní dokument, upravující oblast personálního a organizačního zajištění sociální služby tak, aby obsahoval konkrétní údaje a pravidla.</p>	2. 11. 2015



Kontrolní zjištění k	Evidence žadatelů o sociální službu  - § 88 písm. g) ZSS	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. g)</b>          Poskytovatel předložil dokument „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, ve kterém uvádí: „Pokud Domov nemá dostatečnou kapacitu je povinen vést Evidenci žadatelů o sociální službu (dle § 88 zákona 108/2006 Sb. v platném znění). Při naplněné kapacitě je tedy žádost o umístění zařazena do Pořadníku čekatelů, s tím že nás zájemce informuje o případné změně. Ve chvíli, kdy se uvolní místo v Domově, čekatele informujeme telefonicky a nástup je domlouván na základě individuálního jednání.“ „Pořadník čekatelů obsahuje: Pořadové číslo, Datum podání žádosti, Jméno zájemce, Jméno zástupce (rodinného příslušníka, Kontaktní telefon)“.</p> <p>Poskytovatel předložil „pořadník zájemců o službu“. Tento sestává ze seznamu žadatelů za rok 2014/2015, vedeného v programu IS Cygnus (obsahuje kolonky - datum prohlídky, zájemce, vyřizuje, datum nástupu, jak jste se o službě dozvěděli). Předložený seznam nekorresponduje přesně s názvy uvedenými v předložené směrnici, avšak obsahově jsou tyto velmi podobné. Dále poskytovatel předložil „pořadače“, ve kterých jsou všechny evidované žádosti zamítnuté z důvodu kapacity služby. Evidence obsahuje celkem 33 žádostí, podaných v roce 2014 a 21 žádostí, podaných v roce 2015.</p> <p>U některých žádostí je uvedeno „...nenastoupí, zvolili jiné zařízení, atd.“ U jedné ze žádostí podaných v roce 2014 je uvedeno „vysoká cena pobytu“. Zaměstnanec č. 3 k tomu dodal: „Tato informace znamená, že se klient sám rozhodl, že službu odmítá.“</p> <p>Jednou se nám stalo, že klient neměl dostatek financí, neměl ani rodinu, byli jsme kontaktováni pracovníkem FN Motol, který požadoval umístění klienta k nám, protože nemůže v nemocnici déle zůstat a nemá kam jít. Klient byl přijat, úhrada byla propočtena s ohledem na zachování zůstatku 15 % a dohoda o přistoupení nebyla sepsána, taktéž nebyl poskytnut sponzorský dar. Sponzorské dary nejsou uzavírány u všech klientů.“</p>	
Podklady kontrolního zjištění	Rozhovor se zaměstnancem č. 3  Dokumenty: „Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010	

	Pořadač „Žádosti 2014“ Pořadač „Žádosti 2015“ Pořadník zájemců o službu	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách § 88 písm. g).	Splněné: § 88 písm. g) Nesplněné: ---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:
		---

Kontrolní zjištění k	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- § 88 písm. i) ZSS</li> <li>- § 91 odst. 2 ZSS</li> <li>- § 73 - § 77 ZSS</li> </ul>	Číslo: 8
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. i)</b>  V souladu s § 91 odst. 1 ZSS je povinností poskytovatele uzavřít písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. V dokumentaci všech respondentů a klientů je založena smlouva o poskytování sociální služby, která splňuje potřebné náležitosti. Předložené smlouvy o poskytování služby domov se zvláštním režimem obsahují informaci o výši úhrady za službu, která je v souladu s § 16 odst. 2 písm. a), b) vyhlášky č. 505/2006 Sb.  Zaměstnanci č. 1 a 3 v rozhovoru uvedli, že smlouva o poskytování služby domov se zvláštním režimem je uzavřena vždy nejpozději v den nástupu klienta do služby. Pro uzavírání smlouvy klienti využívají institut uplatnění plné moci a ustanovení zastupitele.</p> <p><b>§ 91 odst. 2</b>  Poskytovatel předložil dokument „Směrnice Sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“, ve kterém uvádí: „Sociální služba je uzavírána na základě Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. v platném znění §91. Upravuje vztah mezi poskytovatelem služby a klientem. Smlouvu je možné aktualizovat, vytvářet dodatky na základě oboustranného souhlasu. Svým podpisem obě strany stvrzují, že se Smlouvou o poskytování sociálních služeb souhlasí, plně ji rozumí a podepisují ji na základě svobodné vůle nikoliv na základě nátlaku nebo v situaci pro ně nevýhodné. Smlouva upravuje práva a povinnosti obou stran. Smlouva je platná v okamžiku podpisu. O obsahu smlouvy informuje klienta sociální referentka. Při podpisu smlouvy jsou: ředitelka Domova, sociální referentka, klient, eventuálně opatrovník“. Dále vymezuje náležitosti smlouvy včetně výčtu příloh, které jsou přílohou této smlouvy.  Dokumenty předložené na místě „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově se zvláštním režimem“, založené v dokumentaci respondentů č. 1 – 4 obsahují všechny náležitosti, které definuje ustanovení § 91 odst. 2 ZSS.  Smlouvy respondentů jsou opatřeny datem, kdy byly oběma stranami podepsány. Respondenti mají smlouvu o poskytování služby podepsanu</p>	

v zastoupení zmocněnce.

Ve smlouvě jsou uvedeny jednotlivé přílohy, které jsou součástí smlouvy. A to:

- ~ „Příloha č. 1: *Ceník Domova se zvláštním režimem*
- ~ *Příloha č. 2: Souhlas se zpracováním osobních údajů*
- ~ *Příloha č. 3: Informovaný souhlas*
- ~ *Příloha č. 4: Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem“*

V dokumentaci jsou fyzicky založeny přílohy ke smlouvě, které však mají odlišné číslování, což může být pro klienty cílové skupiny nepřehledné a matoucí:

- ~ „*Ceník č. 1: Domova se zvláštním režimem (ubytování, strava, fakultativní náklady)*
- ~ *Ceník č. 2: Domova se zvláštním režimem (individuálně odebrané služby, které zahrnují i některé úkony, které přímo souvisí s poskytováním služby, např. individuální podpora klienta při lékařském vyšetření za každou započatou hodinu, donáška stravy na pokoj, donáška nákupu, atd.)*
- ~ *Ceník č. 3: Příspěvek na péči*
- ~ *Příloha č. 2: Souhlas se zpracováním osobních údajů*
- ~ *Příloha č. 3: Informovaný souhlas*
- ~ *Příloha nečíslovaná: Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem“.*

### **§ 73 - § 77**

Poskytovatel v dokumentu „*Smlouva o poskytování sociální služby v Domově se zvláštním režimem*“, dále jen „smlouva“ zahrnuje výši úhrady za službu, tato obsahuje částky za poskytované činnosti dle příslušného ustanovení zákona o sociálních službách, dále informaci o částce, která se vrací v případě pobytu klienta mimo Domov. Část úhrady za ubytování poskytovatel nevrací. Ve smlouvě o poskytování služby je uvedena informace o postupu poskytovatele, kdy klient platí úhradu ve výši, aby mu bylo zachováno 15 % všech příjmů, jak uvádí § 73 odst. 3 ZSS.

Součástí smlouvy je článek IV. Fakultativní činnosti, v tomto poskytovatel uvádí: „*Fakultativní činnosti jsou možné poskytovat individuálně po vzájemné dohodě poskytovatele s klientem. Fakultativní činnosti jsou*

poskytovány 24 hodin denně a jejich výčet je uveden v ceníku, který tvoří nedílnou součást této smlouvy, jako příloha č. 1 Ceník Domova se zvláštním režimem“. Dále vymezuje, o které činnosti se jedná: „Elektricky polohovatelná postel, využívání relaxačních a posilovacích pomůcek, hygienické potřeby k jednorázovému použití, koupací židle a nadstavba WC, a pomůcky k upevnění drobné motoriky.“

Poskytovatel v „Ceníku č. 2“ vykazuje rozsáhlejší seznam těchto činností. Jako fakultativní službu uvádí např. individuálně odebrané služby, které zahrnují i některé úkony, které přímo souvisí s poskytováním služby. Např. individuální podpora klienta při lékařském vyšetření (a to za každou započatou hodinu), donáška stravy na pokoj, donáška nákupu, což jsou součásti základních činností vymezených § 16 odst. 1 písm. a) až h) ZSS.

Zaměstnanec č. 2 k tomu doplnil:

- ~ individuální podpora klienta při lékařském vyšetření za každou započatou hodinu není hrazena, pokud klient jede na vyšetření, které je plánováno lékařem. Jedná se o vyšetření, která nejsou předepsaná lékařem, která jsou navíc, protože je klient nebo rodina požadují;
- ~ donáška stravy na pokoj je účtována pouze v případě, kdy je klient schopen se stravovat v jídelně, je schopen sám si na jídlo dojít, pouze se mu nechce;
- ~ donáška nákupu je účtována pokud má klient požadavek týkající se mimořádného nákupu, nad rámec běžné potřeby;
- ~ krevní rozbor CRP, krevní rozbor INR, Analýza nutričního stavu klienta – jsou činnosti, které vykonává smluvní lékař a ten si je účtuje;
- ~ zapůjčení invalidního vozíku, chodítka, koupací židle, nadstavby k lůžku atd. – pracovník uvedl, že tyto pomůcky neposkytují jako půjčovna kompenzačních pomůcek;
- ~ administrativní poplatek 3000,- Kč jsme dosud nikdy neúčtovali, co to obnáší, nepopsal.

Zaměstnanci č. 1 a 3 k tomu doplnili:

- ~ individuální podpora klienta při lékařském vyšetření za každou započatou hodinu není hrazena, pokud klient jede na vyšetření, které je plánováno lékařem a je napsána sanita s doprovodem. Pokud nemá sanita doprovod (sestru transportní služby), je poskytnut doprovod ze zařízení a tento je dle ceníku

a spotřebovaného času naučtován. Toto se však stává minimálně, v 95 % je sanita zajištěna sestrou transportní služby a tudíž není tento úkon klienty hrazen;

- ~ donáška stravy na pokoj je účtována pouze v případě, kdy chce klient jídlo na pokoj donést, ale jedná se o klienta, který je schopen sám si na jídlo dojít, pouze se mu nechce, jedná se o motivační prvek;
- ~ donáška nákupu je účtována, pokud má klient požadavek týkající se mimořádného nákupu, nad rámec běžné potřeby, ale zatím jej neúčtujeme, klient hradí pouze cenu nákupu;
- ~ krevní rozbor CRP, krevní rozbor INR, Analýza nutričního stavu klienta – jsou činnosti, které si zaplatí klient, pokud chce provést nějaké kontrolní zjištění, není to každý den, používá se minimálně;
- ~ tanatologická péče – jedná se o ošetření těla po úmrtí, což nám nařizuje zákon. Je to činnost, která je při příjmu rodinám a klientům nabídnuta, oni si při uzavření smlouvy stanoví, které činnosti chtějí sjednat, a dle tohoto vyjednání se potom postupuje;
- ~ zapůjčení invalidního vozíku, chodítka, koupací židle, nadstavby k lůžku atd. *„Tuto službu vůbec nevyužíváme, pokud se půjčuje nějaká pomůcka tohoto typu, jsou to námi zakoupené pomůcky a jsou zapůjčeny zadarmo. Klienti mají své pomůcky, které jim uhradila pojišťovna, toto musíme vymazat z nabídky“*, dodali;
- ~ *„administrativní poplatek 3000,- Kč jsme dosud nikdy neúčtovali, toto musíme vymazat z nabídky“*, dodali.

Poskytovatel dále uzavírá *„Dohodu o přistoupení k závazku v domově se zvláštním režimem“*, v rámci které se *„zástupce zavazuje k finanční spoluúčasti na úhradách za stravování a ubytování, fakultativní služby dle smlouvy o poskytování sociálních služeb mezi poskytovatelem a klientem. .... v případě, že úhrada na ubytování, stravování a fakultativní služby nebude pokryta z příjmu klienta z důchodu po odečtení zákonem stanoveného zůstatku ve výši 15% nebo z jiných prostředků klienta tak, aby celková úhrada za ubytování, stravování a fakultativní služby byla pokryta ve výši stanovené smlouvou. Zástupce*

se dále zavazuje doplácet výdaje na poskytování fakultativních služeb, pokud nebudou uhrazeny ze zůstatku příjmu klienta (15 % z příjmu - důchodu) nebo jiných prostředků klienta tak, aby byly plně pokryty. Zástupce se dále zavazuje k spolupráci s G HELP při péči o osobu blízkou, k poskytnutí věcí a pomůcek, které klient používá“.

Zaměstnanci č. 1 a 3 popsali, jak vyúčtování probíhá a předložili „vyúčtování za poskytnuté činnosti“ respondentů č. 1, 2, 4 a klientů č. 1, 2 (respondent č. 3 využíval v době místního šetření kontrolovanou službu 1 den). Poskytovatel byl požádán o doložení podrobného rozpisu jednotlivých částek u respondentů č. 1, 2, 4, a klienta č. 2, u kterých bylo z programu IS Cygnus vyúčtování za jednotlivé měsíce (květen, červen, červenec) předloženo.

Pracovníci č. 1 a 3 předložili požadované vyúčtování a vysvětlili: „Vyúčtování za ubytování a stravu je účtováno v programu IS Cygnus u všech klientů ve výši 200,-Kč za ubytování a 160,-Kč za stravu. Toto jsou částky, které vyplývaly z předchozího znění a maximální výše úhrady dle § 16 odst. 2 písm. a), b) vyhlášky č. 505/2006 Sb. V současné době tedy účtujeme za úhrady tak, že u klientů, kteří byli přijati před účinností nové vyhlášky, mají smlouvou o poskytování služby domov se zvláštním režimem stanoveny úhrady ve výši 200,-Kč za ubytování a 160,-Kč za stravu. U klientů, kteří byli přijati po novele vyhlášky, jsou stanoveny úhrady v maximální výši, tedy 210,-Kč za ubytování a 170,-Kč za stravu. S novelou vyhlášky, kdy se tyto částky zvýšily, se nám nepodařilo provést úpravu v systému účtování programu IS Cygnus, proto jsme se s rodinami domluvili, že rozdíl oproti nové úpravě, tj. 10,-Kč za ubytování a 10,-Kč za stravu, budeme započítávat do položky pravidelných služeb, která je součástí vyúčtování a fakultativních služeb“.

U respondenta č. 4 je ve vyúčtování za červen 2015 uvedeno 90,-Kč denně za pravidelné služby. Tato částka je složena z 20,-Kč za ubytování a stravu (rozdíl v navýšení uvedený viz výše), a 70,-Kč za fakultativní služby (uvedené v článku VI. odst. 2, Smlouvy o poskytování služby domova se zvláštním režimem). Tento způsob výpočtu je použit i u klienta č. 2 a respondenta č. 1, protože nastoupili do služby po účinnosti nové vyhlášky č. 505/2006 Sb.

U respondenta č. 2 je systém propočtu stejný, ale v rámci fakultativních činností je účtováno pouze 70,-Kč za fakultativní služby (uvedené v článku VI.

odst. 2, Smlouvy o poskytování služby domova se zvláštním režimem), protože byl přijat před účinností novely vyhlášky a tudíž její úhrada činí 200,-Kč za ubytování a 160,-Kč za stravu.

Dále bylo předloženo podrobné vyúčtování za úhrady a fakultativní služby vylosovaných respondentů a klientů:

Respondent č. 4:

6/2015 – klientem bylo zasláno 0,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 3240,-Kč

Podrobný propočet:

Částka zahrnuje:

úhrady za pobyt  $(200 + 160) \times 9 = 3240,-Kč.$

Fakultativní služby:

pedikúra 200,- Kč

pravidelné služby:

rozdíl v navýšení uvedený viz výše 20,-

fakultativní služby uvedené v článku VI. odst. 2, Smlouvy 70,-Kč den, tj. 810,-Kč

léky 0,-Kč

celkem  $3240 + 200 + (90 \times 9) = 3240 + 200 + 810 = 4250,-Kč$

7/2015 – klientem bylo zasláno 4250,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 13689,-Kč

Podrobný propočet:

Částka zahrnuje:

úhrady za pobyt  $(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.$

Fakultativní služby:

pravidelné služby 2737,8Kč

léky 0,-Kč

Respondent č. 2:

5/2015 – klientem bylo zasláno 8131,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 13619,-Kč

Podrobný propočet:

Částka zahrnuje:

úhrady za pobyt  $(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.$

Fakultativní služby:

Hudební dopoledne s živým zpěvem (aktivita byla předem sjednána s klientem, hudební skupina se pozve na základě požadavků klientů, a je následně proúčtována, klient může tyto služby kdykoliv zrušit) 2x 40,-Kč

pedikúra 200,-Kč

pravidelné služby:

fakultativní služby uvedené v článku VI. odst. 2, Smlouvy 70,-Kč den, tj. 2129,10,-Kč



	<p>léky 259,-Kč celkem <math>10951 + (200 + 80 + 2129,10/70 \times 30,42) = 10951 + 2409 + 259 = 13619,-Kč</math></p> <p>6/2015 – klientem bylo zasláno 33131,-Kč, vyúčtována úhrada ve výši: 13408,-Kč Podrobný propočet: Částka zahrnuje: <u>úhrady za pobyt</u> <math>(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.</math> <u>Fakultativní služby:</u> pedikúra 200,-Kč pravidelné služby: 2129,10 léky 128,-Kč</p> <p>7/2015 – klientem bylo zasláno 8131,-Kč, vyúčtována úhrada ve výši: 13549,-Kč Podrobný propočet: Částka zahrnuje: <u>úhrady za pobyt</u> <math>(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.</math> <u>Fakultativní služby:</u> Hudební dopoledne s živým zpěvem 40,- Kč Pedikúra 200,-Kč Pravidelné služby: 2129,19 Kč Léky 229,-Kč</p> <p><u>Respondent č. 1:</u> 5/2015 – klientem bylo zasláno 21034,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 13479,-Kč Klient byl 5 dní nepřítomen Podrobný propočet: Částka zahrnuje: <u>úhrady za pobyt</u> <math>(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.</math> <u>Fakultativní služby:</u> Hudební dopoledne s živým zpěvem 40,- Kč Pedikúra 200,- Kč Pravidelné služby: rozdíl v navýšení uvedený viz výše 20,- fakultativní služby uvedené v článku VI. odst. 2, Smlouvy 70,-Kč den Léky 0,-Kč celkem <math>10951 + 40 + 200 + (90 \times 25,42) = 10951 + 40 + 200 + 2287,80 = 13479,-Kč</math> vratka 500,- Kč za 5 dní strava</p> <p>6/2015 – klientem bylo zasláno 14374,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 15182,-Kč Podrobný propočet: Částka zahrnuje: <u>úhrady za pobyt</u> <math>(200 + 160) \times 30,42 = 10951,-Kč.</math></p>	
--	--	--

Fakultativní služby:

Pedikúra 200,- Kč

Pravidelné služby: (90x30,42), tj. 2737,80 Kč

Léky 1293,-Kč

Vyúčtování respondenta č. 1 za červen 2015 je v jeho dokumentaci založeno ve dvou vyhotoveních (s daty 16.6.2015,20.6.2015) s tím, že vyúčtování je v částkách jednotné Zaměstnanec č. 3 k tomu dodal: „*To jsme asi aktivně vytiskli dvakrát*“.

7/2015 – klientem bylo zasláno 10517,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 14596,-Kč

Podrobný propočet:

Částka zahrnuje:

úhrady za pobyt (200 + 160) x 30,42= 10951,-Kč.

Fakultativní služby:

Individuální podpora klienta při lékařském vyšetření 100Kč,-

Individuální podpora klienta při lékařském vyšetření 500Kč,-

Pedikúra 200,- Kč

Pravidelné služby: 2737,80 Kč

Léky 107,-Kč

Klient č. 2:

3/2015 – klientem bylo zasláno 15 258,-Kč., vyúčtována úhrada ve výši: 15658,-Kč

Podrobný propočet:

Částka zahrnuje:

úhrady za pobyt (200 + 160) x 30,42= 10951,-Kč.

Fakultativní služby:

pedikúra (jedna noha) 100,- Kč

inkontinenční pomůcky (byly účtovány nad rámec účtování pojišťovny) 1314,-Kč

pravidelné služby:

rozdíl v navýšení uvedený viz výše 20,-

fakultativní služby uvedené v článku VI. odst. 2, Smlouvy 70,-Kč den

léky 555,-Kč

celkem 10951 + (100 + 1314 + 2737,8 (90x30,42)) = 10951 + 4152 + 555 =15658,-Kč

4/2015 – klientem bylo zasláno 63258,-Kč, vyúčtována úhrada ve výši 15479,-Kč

Úhrada 10 951,-Kč

Fakultativní služby

pedikúra (jedna noha) 100,- Kč- bylo však účtováno 200,-Kč

inkontinenční pomůcky 1314,-Kč

	<p>pravidelné služby 2737,8Kč</p> <p>5/2015 – klientem bylo zasláno 5511,-Kč, vyúčtována úhrada ve výši 15323,-Kč  Úhrada 10 951,-Kč  Fakultativní služby  Hudební dopoledne s živým zpěvem (aktivita byla předem sjednána s klientem, hudební skupina se pozve na základě požadavků klientů, a je následně proúčtována, klient může tyto služby kdykoliv zrušit)  2x 40,-Kč  pedikúra (jedna noha) 100,- Kč- bylo však účtováno 200,-Kč  poštovné za odeslání vyúčtování doporučeně (projednáno s klientem předem) 40,-Kč  inkontinenční pomůcky 1314,-Kč  pravidelné služby 2737,80 Kč</p> <p>6/2015 – klientem bylo zasláno 15323,-Kč, vyúčtována úhrada ve výši 950,-Kč  Služba ukončena 1. 6. 2015  Úhrada 360,-Kč  Fakultativní služby  Tanatologická péče (tato byla nasmlouvána s klientem již při příjmu, na formuláři Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem) 500,-Kč  pravidelné služby 90,- Kč</p> <p>V měsících 4-5/2015 byla klientovi účtována pedikúra, pracovníci sdělili, že došlo k omylu a chybně bylo zaúčtováno místo 100,- Kč za tyto dva měsíce 200,- Kč.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 3 dále uvedli, že došlo k pochybení z jejich strany, bezodkladně se s rodinou spojí a vše dají do pořádku.</p> <p>Přílohou smlouvy o poskytování sociální služby je „ceník č. 2“, ve kterém jsou označeny všechny položky fakultativních služeb a tužkou doplněno, kadeřník 1x za 3 měsíce, pedikúra 1x za měsíc. Z dokumentu lze dovodit, že si klient prostřednictvím zmocněné osoby s poskytovatelem sjednal tanatologickou péči, dne 10. 12. 2014.</p> <p>Zaměstnancem č. 3 bylo vysvětleno, že při nasmlouvání fakultativních služeb se jednající zaměstnanec domluví s klientem nebo jeho zástupcem na tom, o které služby by měl klient zájem a tyto služby se označí křížkem nebo zaškrtnutím. U některých fakultativních služeb se vyznačí i četnost využívání této činnosti. Jednající za stranu klienta</p>	
--	--	--

je seznámen s tím, že pokud se rozhodne nasmlouvanou službu nevyužívat, sdělí toto poskytovateli a je pracovníkem bezodkladně provedena úprava tohoto ceníku.

Poskytovatel byl požádán o zpracování vyúčtování příspěvku na péči (dále jen PnP) u prvního a posledního klienta (respondenta č. 4, klienta č. 2) v poskytovatelem předloženém seznamu podrobného vyúčtování osob. U respondenta č. 4 je o příspěvek na péči požádáno a probíhá řízení. U klienta č. 2 bylo požádáno o přiznání příspěvku na péči. V měsíci dubnu 2015 bylo na účet poskytovatele připsáno 48 000,- Kč. Klient nastoupil do služby dne 10. 12. 2014, tedy od tohoto data náležel PnP poskytovateli. PnP byl přiznán od 9/2014, v měsíci 10 – 11/2014 byl zastaven (pobyt v nemocnici), od 12/2014 byl PnP opětovně přiznán. Z celkové zaslané částky 48 000,-Kč bylo dle slov pracovníka č. 3 celkem 37 786,-Kč ponecháno v zařízení a 10 214,-Kč vráceno zpět klientovi. Dle propočtu částek PnP náležejících zařízení (8000: 31x22=5677,- Kč, tj. 5677,-Kč za měsíc prosinec 2014, dále plnou úhradu za měsíce 1 - 4/2015, tj. 4x8000,- Kč, celkem tedy 32 000 + 5677= 37677,- Kč).

Klientovi tedy má být vráceno 8000,- Kč za měsíc září a dále 8000: 31x9=2322,58, tj. 2323,-Kč za 9 dní měsíce prosinec, celkem tedy 8000 + 2323= 10323,- Kč. Rozdíl v doplatku PnP klientovi činí 109,-Kč. Zaměstnanec č. 3 k tomu doplnil, že „...*hned po neděli kontaktuje rodinu a vyjedná odeslání rozdílu v doplatku společně s částkami za pedikúru, které byly účtovány chybně.*“

Zaměstnanci č. 1 a 3 uvedli, jak probíhá vyúčtování, komu a jakým způsobem je vyúčtování předáváno: „*Při stanovení částky za úhradu se ptáme klienta, zda má na úhradu. Pokud by řekl, že nemá dostatek financí, požádali bychom o předložení výměru důchodu. Vyúčtování probíhá vždy po uzavření měsíce, je odesíláno převážně e-mailem, pokud někdo nemá e-mail, je posíláno doporučeně poštou a je účtována fakultativní služba poštovné. Stává se, že někdo přijde a nerozumí vyúčtování. Tomu předcházíme tím, že nabízíme, aby po obdržení prvního vyúčtování jej s námi konzultovali. Dále mají možnost se průběžně na toto dotazovat. Se systémem účtování jsou seznámeni již při nástupu. Na požádání zpracujeme i podrobnou přehlednou tabulku a ústně vysvětlíme. Peníze na úhradu jsou posílány klientem nebo rodinou bankovním převodem. Na základě námi*

	<p><i>zpracovaného vyúčtování, většinou platí klienti nebo jejich rodiny zpětně, často se setkáváme s tím, že dochází k nedoplatku, který řešíme společně s klientem a jeho rodinou a v následujícím období to srovnáme.“ „Toto je odvislé od uzavřeného závazku, na základě domluvy s druhou stranou“, dodali zaměstnanci.</i></p> <p>Předložená vyúčtování jsou v souladu s předloženým „Ceníkem úhrad, Ceníkem fakultativních služeb, Smlouvou o poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem“. Z předložených vyúčtování je patrné, že poskytovatel nerozlišuje úhradu za využívání pokojů jednolůžkového či vícelůžkového. Poskytovatel má stanoveny úhrady ve dvou odlišných výších, přestože poskytuje klientům stejnou službu. Klienti hradí dvě výše úhrady za stravu (160,-Kč a 170,- Kč), avšak klienti odebírají jednotnou stravu, tudíž by i cena měla být nastavena jednotně.</p> <p>Celková maximální částka úhrady za poskytovanou službu uvedená v „ceníku č. 1“ nepřekračuje částku stanovenou v §16 odst. 2 písm. a), b) ZSS.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3 Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 4 Osobní dokumentace klientů č. 1 a 2</p> <p>Dokumenty: „Směrnice Sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“, platnost od 4. 2. 2010 „Smlouva o poskytování sociální služby v Domově se zvláštním režimem“, respondentů č. 1 – 4, včetně příloh Formulář: „Dohoda o přistoupení k závazku v domově se zvláštním režimem“ „Vyúčtování za poskytnuté činnosti“ respondentů č. 1, 2, 4 a klientů č. 1, 2 „Ceník úhrad“ „Ceník fakultativních služeb“</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 – 77.	<p>Splněné: § 88 písm. i) § 91 odst. 2 § 73 - 77 Nesplněné: ---</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	---
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	---

Kontrolní zjištění k	Opatření omezující pohyb osob  - § 89 odst. 1	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	<p>Dokument „Směrnice Sociální 8. a. Střety zájmů - pravidla“ uvádí střet zájmů „Postranice u postelí - Klient nechce mít postranice“. Řešení: „Postranice jsou součástí postele a použity pouze ve výjimečných případech, které jsou stanoveny...“.</p> <p>Ze záznamu z rozhovoru s respondentem č. 3 bylo zjištěno: „Respondent ležel v posteli, chtěl si sednout, avšak z důvodu aplikovaných postranic toto nebylo možné. Respondent uvedl, že neví, jak je možné postranici odstranit, uvedl, že je zde jeden den, zatím skoro nic neví, zatím jej odvezou na jídlo do jídelny a pak jej položí zpátky do postele. Na dotaz, jak je možné odstranit postranici, respondent uvedl, že neví, jak se to otevře. Druhý klient taktéž nevěděl.“</p> <p>V individuálních plánech respondenta nebyl uveden důvod umístění postranice a doba, po kterou má být postranice u lůžka umístěna.</p> <p>Dále je ve shora citovaném dokumentu popsán „Střet zájmů: Klient chce mít postranice, ale chce si je umět sám snížit, když bude potřebovat.“ Řešení: „Klient projeví přání, je nácvikem naučen postranice snížit.“ Postup pro nácvik není poskytovatelem zpracován. Poskytovatel neprokázal, že by u některého z klientů služby tento nácvik proběhl.</p> <p>K použití postranic zaměstnanec č. 11 řekl: „Přes den zábrany nepoužívají, je to hodně opatření u nočních služeb a předáváme si to mezi sebou – pokud uživatel padá z postele. Např. u klienta XX (respondent č. 1) se jedná o koordinaci pohybu. Neuvědomí si, že je na kraji lůžka. Tyto informace se předávají ústně, pouze mimořádné situace se píší do hlášení.“ Zaměstnanec si není vědom, že by se tyto informace zaznamenávaly např. do individuálního plánu.</p> <p>Zaměstnanec č. 10 uvedl: „Někteří klienti mají postranice přes noc a někteří i přes den. Většinou je mají jen přes noc. Když si jedu pro jídlo, tak mu jí dám, ale jinak mu (respondentovi č. 1) postranice sundávám, on se rád prochází po pokoji. Dělán to já i druhá stálá kolegyně. My to nikam nepíšeme, většinou to víme.“</p> <p>Zaměstnanec č. 11 k OPO dále sdělil: “Stalo se nám</p>	

	<p><i>to před dvěma roky. Jednou že pacient byl agresivní vůči ostatním uživatelům a měl popsáno lékařem, že je možno tuto medikaci v tomto případě použít, takže jsme ji použili. Pokud je to jednorázově, trvale ho to neomezuje, je to opatření, které zabrání agresi a na další pohyb člověka to nemá vliv. Nepokládáme to za opatření omezující pohyb. Toto bude pouze popsáno ve zdravotnické dokumentaci. K informaci, že se jedná o opatření omezující pohyb, které má být evidováno, zaměstnanec uvedl: „Delší dobu tu nebyla vrchní sestra a spousta informací nám tedy chybí.“</i></p> <p>Poskytovatel předložil výkaz za celý rok 2014 a za leden - červenec 2015, týkající se používání postranic u klientů služby. Nejedná se o evidenci OPO dle § 89 ZSS. Podle sdělení poskytovatele v kontrolovaném období nebyla provedena žádná jiná opatření omezující pohyb osob.</p> <p>K používání tlumící medikace na oddělení zaměstnanec č. 11 uvedl: „Někteří klienti neklidní jsou, mají standardní medikaci napsanou od psychiatra, mimořádné tlumící prostředky se nedávají. Chce to jen čas, aby si klient zvykl. Každého nového klienta psychiatr shlédne a doporučí medikaci.“</p> <p>Z uvedených zdrojů bylo zjištěno, že pracovníci v přímé péči nepoužívají postranice jako opatření omezující pohyb osob. Pro použití postranic však není vedena průkazná dokumentace (např. záznam v individuálním plánu klienta). Nebylo zjištěno, že by poskytovatel v kontrolovaném období použil opatření omezující pohyb osob.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<p>Rozhovor se zaměstnanci č. 10 a 11 Rozhovor s respondentem č. 3 Osobní dokumentace uživatelů č. 1 - 4</p> <p>Dokumenty: „Směrnice Sociální 8. a. Střety zájmů - pravidla“, platnost od 22. 1. 2010 Výkaz klientů za celý rok 2014 a za leden - červenec 2015 – „Používání postranic u klientů služby“</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon o sociálních službách: § 89 odst. 1.	<p>Splněné: § 89 odst. 1</p> <p>Nesplněné: ---</p>

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



<b>Kontrolní zjištění k</b>	Dokumentace o poskytování sociální služby  - <b>Kritéria 6a), 6b), 6c) SQSS</b>	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>6a)</b> Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace, a to v dokumentu „<i>Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby</i>“. S obsahem citovaného dokumentu koresponduje předložená „<i>Příloha č. 1, Plán dokumentace</i>“, obsahující tabulku s přehledem a rozpisem kategorií: „<i>Název dokumentace, Obsah dokumentace, Kde evidováno, Kdo eviduje, Kdo má přístup k dokumentaci, Jak dlouho.</i>“</p> <p>Místní šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 2 nepotvrdily, že by podle těchto pravidel poskytovatel v praxi nepostupoval.</p> <p><b>6b)</b> Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru shodně uvedli, že poskytovatel nevede anonymní evidenci jednotlivých osob, neboť charakter kontrolované sociální služby tento způsob vedení evidence nevyžaduje. K obsahu kapitoly „<i>5. Anonymní evidence v našem Domově</i>“, dokumentu „<i>Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby</i>“, kde je uvedeno: „<i>V budově jsou pověšeny schránky pro anonymní dokumentaci klientů</i>“, ředitel kontrolované služby na dotaz inspekčního týmu upřesnil, že se jedná o schránky na stížnosti.</p> <p><b>6c)</b> Poskytovatel má v dokumentu „<i>Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby</i>“, v kapitole „<i>6. Doba pro uchování dokumentace</i>“, stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby: „<i>Individuální plánování - 5 let.</i> <i>Zdravotnická dokumentace - 5 let.</i> <i>Ošetrovatelská dokumentace - 5 let.</i> <i>Sociální rehabilitace po uzavření spisu - 5 let.</i> <i>Účetní doklady - 5 let.</i> <i>Stejnopisy evidenčních listů - 3 roky.</i> <i>Osobní údaje - 10 let.</i> <i>Účetní závěrka a výroční zpráva - 10 let.</i> <i>Mzdové listy - 30 let.</i>“</p>	

Podklady kontrolního zjištění	Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 2  Dokumenty: „Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby“, platnost od 10. 12. 2009 „Příloha č. 1, Plán dokumentace“, bez datace	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	---	---
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky porušující kritéria Standardů kvality sociálních služeb: 6a) 6c).  Nehodnoceno kritérium Standardů kvality sociálních služeb: 6b).	Bodové hodnocení kritérií: 6a) 3 body 6b) --- 6c) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	---	Lhůta pro splnění opatření:  ---

<b>PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb</b>
<b>Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS</b>
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 - § 77, § 89 odst. 1. Seznam splněných povinností: § 88 písm. b), § 88 písm. c), § 88 písm. d), § 88 písm. e), § 88 písm. f), 88 písm. g), § 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73 - § 77, § 89 odst. 1. Seznam povinností se zjištěnými nedostatky: § 88 písm. a).
<b>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</b>
Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3: 3a), 4b), 4c), 6a), 6c), 8a), 8b), 8c). Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2: 1a), 1b), 1d), 2c), 3b), 15a). Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1: 2a), 2b), 5b), 5c), 5d), 7b), 9a), 13a). Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0: --

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

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

Bc. Radek Linhart, ředitel  
zástupce kontrolované osoby

.....  
podpis

29. 9. 2015  
datum

V Praze dne 21. 9. 2015

Mgr. Ľubica Švecová - vedoucí inspekčního týmu .....  
podpis

Bc. Jana Kučerová – členka inspekčního týmu .....  
podpis

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

PhDr. Jana Horáková - členka inspekčního týmu .....  
podpis

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

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

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

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV  
Výtisk č. 2 pro G-HELP o.p.s., se sídlem Komenského 209 281 61 Kouřim,  
IČ 27368921

## Soupis podkladů inspekce poskytování sociálních služeb

**Tabulka č. 1: Dokumenty poskytovatele**

	<b>Přehledy</b>	Zasláno předem (el.)	Předáno na místě (list., el.)
Seznam klientů sociální služby dle požadované struktury	Přehled klientů k datu 19. 8. 2015	---	x
Seznam zaměstnanců	Přehled zaměstnanců, bez datace	---	x
Organizační struktura	Organizační struktura, 21. 8. 2015	---	x
Domácí řád	Domovní řád, platnost od 11. 12. 2009	---	x
Provozní řád	Provozní řád – Dům sociálních služeb, bez datace	---	x
Seznam dalších předaných dokumentů poskytovatele	<i>Viz „Soupis kopií písemností a dokumentů, převzatých během místního šetření v rámci inspekce poskytování sociálních služeb dne 21. 8. 2015, evidence číslo inspekce: 2015/48783-223“</i>	---	x
Další	<i>„Zápis z úvodního setkání inspekčního týmu s poskytovatelem, Evidenční číslo inspekce: 2015/48783-223“, ze dne 19. 8. 2015</i>  Fotodokumentace z místa poskytování sociální služby	---	x  ---

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

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 a 89 ZSS				
	Kontrolovaná oblast		Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list., el.)
§ 88	Povinnosti	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku		
písm. a)		„Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, platnost od 19. 10. 2009		x
		Informační leták „G-HELP Domov se zvláštním režimem“, bez datace	---	x
		Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a> , včetně Výroční zprávy		x
písm. b)		„Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010		x
		„Směrnice sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“, platnost od 4. 2. 2010	---	x
písm. c)		„Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků“, platnost od 1. 9. 2009		x
		„Směrnice Sociální 6. a. Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009		x
		„Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů“, platnost od 16. 1. 2011		x
		„Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“, platnost od 10. 5. 2012	---	x
		„Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla“, platnost od 22. 1. 2010		x
		„Sociální směrnice 18. a. Dary“, platnost od 10. 6. 2012		x
písm. d)		„Základní postupy jak pečovat o klienta s demencí“		x
		„Směrnice Sociální 6. a. Domácí řád“, platnost od 11. 12. 2009	---	x
		„Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků“, platnost od 1. 9. 2009		x

		„Směrnice Sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010		x
		„Směrnice Sociální 10. a. Smlouva o poskytování sociální služby“, platnost od 4. 2. 2010		x
		„Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů“, platnost od 16. 1. 2011		x
		„Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla“, platnost od 22. 1. 2010		x
		„Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“, platnost od 10. 5. 2012		x
		„Směrnice Sociální 18. a. Dary“, platnost od 10. 6. 2012		x
		„Směrnice 23 a Kamerový systém“, platnost od 31. 12. 2010		x
		„Směrnice Sociální 11. a. „Individuální plánování“, platnost od 1. 2. 2010		x
		„Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby“, platnost od 10. 12. 2009		x
		„Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010		x
		„Směrnice Sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, platnost od 24. 11. 2009		x
		„Směrnice Sociální 20.a. Nouzové a havarijní situace“, platnost od 18. 1. 2010		x
		„Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby“, platnost od 12. 2. 2010		x
písm. e)		„Směrnice sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, platnost od 24. 11. 2009	---	x
		„Směrnice Sociální 6. a. Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009		x

písm. f)		„Směrnice Sociální 11.a. „Individuální plánování“, platnost od 1. 2. 2010		X
		„Klíčoví pracovníci“, bez datace		X
		„Záznam o průběhu adaptace“ respondenta č. 1 a 2		X
		„Kniha hlášení“ sociálního úseku – předložena k nahlédnutí		X
		Formulář „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN DLOUHODOBÝ“ respondentů č. 1, 2, a 4	---	X
		Formulář „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“ respondentů č. 1, 2, a 4		X
		„PRŮBĚH PLNĚNÍ OSOBNÍHO CÍLE“ – výtisky z programu Cygnus respondentů č. 1, 2 a 4		X
		„Realizace plánu péče za srpen 2015“ respondentů č. 1, 2, a 4		X
písm. g)		Pořadač „Žádosti 2014“		X
		Pořadač „Žádosti 2015“	---	X
		Pořadník zájemců o službu		X
písm. i)		„Smlouva o poskytování sociální služby v Domově se zvláštním režimem“, respondentů č. 1 – 4, včetně příloh	---	X
písm. j)	---	---	---	---
písm. k)		Nebylo předmětem inspekce.		
<b>§ 89</b>	<b>Opatření omezující pohyb osob</b>			
odst. 1		„Směrnice Sociální 8. a. Střety zájmů - pravidla“, platnost od 22. 1. 2010		X
		Výkaz klientů za celý rok 2014 a za leden - červenec 2015 – „Používání postranic u klientů služby“	---	X
odst. 2			---	---
odst. 3			---	---
odst. 4			---	---
odst. 5			---	---
odst. 6			---	---



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

Standardy kvality sociálních služeb				
STAN-DARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list., el.)
1	Cíle a způsoby poskytování	<p>„Směrnice Sociální 1. a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“, platnost od 19. 10. 2009</p> <p>„Směrnice Sociální 2. a. Etický kodex pracovníků“, platnost od 1. 9. 2009</p> <p>„Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010</p> <p>„Rozhodnutí o změně registrace KÚ SK“, ze dne 28. 6. 2012</p> <p>„G-HELP Domov se zvláštním režimem“, bez datace</p> <p>Webové stránky poskytovatele: <a href="http://www.ghelp.cz">www.ghelp.cz</a>, včetně Výroční zprávy</p>	---	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>
2	Ochrana práv	<p>„Směrnice Sociální 6. a. Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009</p> <p>„Směrnice Sociální 7. a. Střet zájmů“, platnost od 16. 1. 2011</p> <p>„Směrnice Sociální 4. a. Ochrana práv a osob“, platnost od 10. 5. 2012</p> <p>„Směrnice Sociální 8. a. Střet zájmů - pravidla“, platnost od 22. 1. 2010</p> <p>„Směrnice Sociální 18. a. Dary“, platnost od 10. 6. 2012</p> <p>„Směrnice 23 a Kamerový systém“, platnost od 31. 12. 2010</p>	---	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>
3	Jednání se zájemcem	<p>„Směrnice sociální 9. a. Jednání se zájemcem o sociální službu“, platnost od 15. 1. 2010</p> <p>Pořadač s formuláři „Sociální dotazník/Informace o klientovi před nástupem do domova“</p> <p>Formulář: „Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem“</p>	---	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>



Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list., el.)
6	Dokumentace poskytování	„Směrnice Sociální 12. a. Dokumentace o poskytování sociální služby“, platnost od 10. 12. 2009  „Příloha č. 1, Plán dokumentace“, bez datace	---	x  x
7	Stížnosti	„Směrnice sociální 5. a. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb“, platnost od 24. 11. 2009  „Směrnice Sociální 6. a. Domovní řád“, platnost od 11. 12. 2009	---	x  x
8	Návaznost na služby a zdroje	„Směrnice Sociální 13.a. Návaznost dostupné služby na další dostupné zdroje“, platnost od 5. 12. 2009	---	x
9	Personální a organizační zajištění	„Směrnice Sociální 14 .a. Personální a organizační zajištění služby“, platnost od 8. 2. 2010  „Přehled zaměstnanců“, k datu 19. 8. 2015  „Organizační struktura“, ke dni 21. 8. 2015  „MĚSÍČNÍ PLÁN NA ČERVENEC 2015“  „MĚSÍČNÍ PLÁN NA SRPEN 2015“  Složka Pracovních smluv zaměstnanců, obsahující 25 smluv	---	x  x  x  x  x
10	Profesní rozvoj zaměstnanců	Nebylo předmětem inspekce.		
11	Místní a časová dostupnost	Nebylo předmětem inspekce.		
12	Informovanost o službě	Nebylo předmětem inspekce.		
13	Prostředí a podmínky	„Směrnice 23 a Kamerový systém“, platnost od 31. 12. 2010  „Směrnice Sociální 19.a. Prostředí a podmínky“, platnost od 20. 11. 2009	---	x  x

Standardy kvality sociálních služeb				
STANDARD	Kontrolovaná oblast	NÁZEV dokumentu poskytovatele, kterým může doložit plnění zákonného požadavku	Zasíláno předem (el.)	Předáno na místě (list., el.)
14	Nouzové a havarijní situace	Nebylo předmětem inspekce.	---	x
15	Zvyšování kvality služby	<p>„Směrnice Sociální 21.a. Zvyšování kvality poskytované služby“, platnost od 12. 2. 2010</p> <p>„Vyhodnocení cílů organizace 2014“, bez datace</p> <p>Pořadač „Formulář odvedená práce“, obsahující formuláře, vyplněné jednotlivými pracovníky</p> <p>Pořadač, obsahující zápisy z porad (vedení, vedoucích pracovníků, celého zařízení, provozní schůze), za období leden 2014 – červenec 2015</p> <p>Pořadač „Dotazníky spokojenosti s péčí“, vyplněné rodinnými příslušníky uživatelů v březnu 2015</p> <p>Vzor „Dotazník spokojenosti – zlepšení kvality Domova“, nevyplněn, bez datace</p> <p>„Vyhodnocení dotazníků spokojenosti našich klientů 2014“, bez datace</p> <p>Složka „Hodnocení pracovníků za rok 2014“ – 9 formulářů, vyplněných a podepsaných zaměstnanci v období duben – červenec 2015</p> <p>„Plánování změn v Budově 2014“</p> <p>„Plánování změn v Budově 2015“</p>	---	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>

**Tabulka č. 4: Seznam předložené osobní dokumentace klientů**

<b>Respondent/klient číslo:</b>	<b>Předaná osobní dokumentace</b>
<b>R1</b>	<p>Formulář „Výpis z účtu klienta ke dni příjmu klienta“, nevyplněn.</p> <p>Vyúčtování úhrady za měsíce duben 2015, květen 2015, červen 2015, červen 2015, červenec 2015.</p> <p>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 3 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.</p> <p>Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.</p> <p>Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Plná moc k zastupování ve všech záležitostech, jednáních a ke všem úkonům, které souvisí s nástupem uživatele a jeho pobytem v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Souhlasy a potvrzení.</p> <p>Potvrzení o bezinfekčnosti.</p> <p>Prohlášení důchodce (výplata důchodů hromadným seznamem).</p> <p>Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Kopie OP a kartičky pojištěnce.</p> <p>Komunikace s ÚPČR KP v Příbrami a ČSSZ (4 dokumenty).</p>
<b>R2</b>	<p>Formulář „Výpis z účtu klienta ke dni příjmu klienta“, nevyplněn.</p> <p>Vyúčtování úhrady za měsíce prosinec 2013, leden 2014, únor 2014, březen 2014, duben 2014, květen 2014, červen 2014, červenec 2014, srpen 2014, září 2014, říjen 2014, listopad 2014, prosinec 2014, leden 2015, únor 2015, březen 2015, duben 2015, květen 2015, červen 2015.</p> <p>Souhlasy a potvrzení.</p> <p>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.</p> <p>Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.</p> <p>Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Prohlášení důchodce (výplata důchodů hromadným seznamem).</p> <p>Plná moc k zastupování ve všech záležitostech, jednáních a ke všem úkonům, které souvisí s nástupem uživatele a jeho pobytem v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Generální plná moc.</p> <p>Potvrzení o bezinfekčnosti.</p> <p>Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p>

	<p>Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 3 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Kopie OP a kartičky pojištěnce.</p> <p>Komunikace s ÚPČR a ČSSZ (8 dokumentů).</p>
<b>R3</b>	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.</p> <p>Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.</p> <p>Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Darovací smlouva (darování částky 10. 000,-Kč).</p> <p>Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Souhlasy a potvrzení.</p> <p>Plná moc k zastupování ve všech záležitostech, jednáních a ke všem úkonům, které souvisí s nástupem uživatele a jeho pobytem v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Kopie OP a kartičky pojištěnce.</p> <p>Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Komunikace s ÚPČR (2 dokumenty).</p>
<b>R4</b>	<p>Formulář „Výpis z účtu klienta ke dni příjmu klienta“, nevyplněn.</p> <p>Vyúčtování úhrady za měsíce červen 2015, červenec 2015.</p> <p>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 3 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.</p> <p>Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.</p> <p>Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem.</p> <p>Souhlasy a potvrzení, Potvrzení o bezinfekčnosti.</p> <p>Fotokopie Generální plné moci</p> <p>Formulář „Prohlášení důchodce“ – nevyplněn</p> <p>Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem, vyplněná, bez datace</p> <p>Kopie OP a kartičky pojištěnce.</p> <p>Komunikace s ÚPČR (2 dokumenty).</p>
<b>K1</b>	<p>Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.</p> <p>Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Ceník č. 3 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.</p> <p>Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.</p>

	<p>Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.  Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.  Souhlasy a potvrzení, Potvrzení o bezinfekčnosti.  Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem.  Plná moc k zastupování ve všech záležitostech, jednáních a ke všem úkonům, které souvisí s nástupem uživatele a jeho pobytem v Domově se zvláštním režimem.  Prohlášení důchodce (výplata důchodů hromadným seznamem).  Kopie OP a kartičky pojištěnce.  Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem.  Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele.  E-mailová komunikace z června 2015.  Vyúčtování úhrady za období červenec 2014 – září 2014.  Vyúčtování úhrady za období říjen 2014 – květen 2015.  Komunikace s notářem (1 dokument).  Žádost o výpověď, bez datace.  Formulář „Výpis z účtu klienta ke dni příjmu klienta“, nevyplněn.  Komunikace s ÚPČR a ČSSZ (10 dokumentů).</p>
<b>K2</b>	<p>Formulář „Výpis z účtu klienta ke dni příjmu klienta“, nevyplněn.  Komunikace s notářem (2 dokumenty).  Vyúčtování úhrady za období prosinec 2015 - červen 2015.  Žádost o písemné vyúčtování plateb za měsíce duben až červen 2015.  Smlouva o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem.  Ceník č. 1 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.  Ceník č. 2 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.  Ceník č. 3 Domova se zvláštním režimem G-HELP o.p.s. Komenského 209, Kouřim 281 61.  Příloha č. 2, Souhlas se zpracováním osobních údajů.  Příloha č. 3, Informovaný souhlas klienta.  Dohoda o přistoupení k závazku v Domově se zvláštním režimem.  Souhlasy a potvrzení.  Záznam o průběhu přijetí klienta do domova se zvláštním režimem.  Plná moc k zastupování ve všech záležitostech, jednáních a ke všem úkonům, které souvisí s nástupem uživatele a jeho pobytem v Domově se zvláštním režimem.  Potvrzení o bezinfekčnosti.  Formulář „Prohlášení důchodce“, nevyplněn (s poznámkou důchod na účet, bude chodit rodině).  Žádost o přijetí do domova se zvláštním režimem.  Kopie OP a kartičky pojištěnce.  Komunikace s ÚPČR a ČSSZ (12 dokumentů).</p>
<b>K3</b>	Aktuální Individuální plán.
<b>K4</b>	Aktuální Individuální plán.
<b>K5</b>	Aktuální Individuální plán.
<b>K6</b>	Aktuální Individuální plán.