



Výtisk číslo:

Č. j.: MPSV-2018/135865-244/1

## **Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb**

Na základě písemného pověření č. 2018/0724 vystaveného Mgr. Janou Marií Landovou, ředitelkou odboru inspekce sociálních služeb, provedli:

Mgr. Martin Schindler - vedoucí inspekčního týmu

Mgr. Iva Válková – členka inspekčního týmu

Mgr. Gabriela Reková - členka inspekčního týmu

u kontrolované osoby: Domov pro seniory Krnov, se sídlem Rooseveltova 2141/51, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov 1, IČ: 00846325

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

### **Místo provedení inspekce:**

- Domov pro seniory Krnov, se sídlem Rooseveltova 2141/51, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov 1
- Sociální služba: Domovy pro seniory
- Identifikátor: 7863507

**Kontrolované období:** 1. 7. 2016 – 26. 7. 2018

### **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 ZSS a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.
- C) Plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 24. 7. 2018 úkonem předání pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním

kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo vrácení originálů podkladů předložených poskytovatelem k nahlédnutí v místě poskytování sociální služby a souhrnné předběžné informování poskytovatele o výsledku místního šetření dne 26. 7. 2018

Inspekce v místě byla realizována ve dnech 24. – 26. července 2018

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

<p><b>Kontrolní zjištění k</b></p>	<p><b>Ochrana práv</b>  <b>§ 88 písm. c)</b>  <i>Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.</i></p> <p><b>kritérium 1. b)</b>  <i>Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</i></p> <p><b>kritérium 2. a)</b>  <i>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p> <p><b>kritérium 2. b)</b>  <i>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p>	<p>Číslo: 1</p>
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 88 písm. c)</b>  Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 9, studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10 a analýzou poskytovatelem předložených podkladů (např. č. 1 <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby</i>, č. 2 <i>Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob</i>, č. 3 <i>Příloha č. 2a k S 01/15 Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči</i>, č. 4 <i>Příloha č. 2b k S 01/15 Standardizace úkonů sociálních pracovníků</i> a č. 5 <i>Příloha č. 3 k S 01/15 Etický kodex pracovníka</i>) bylo zjištěno, že poskytovatel usiluje o vytváření podmínek pro naplňování lidských a občanských práv klientů a o zamezení vzniku střetů zájmů klientů se zájmy poskytovatele.    Za příklad dobré praxe lze v tomto kontextu považovat</p>	

nově vzniklý institut ombudsmana, výhradně určený pro Domov pro seniory Krnov, jehož prostřednictvím dle sdělení zaměstnance č. 1 mohou klienti hájit svá práva, oprávněné zájmy a řešit případné spory.

**kritérium 1. b)**

Problematika vytváření podmínek pro uplatnění vlastní vůle klientů se prolíná vnitřními pravidly poskytovatele, jako např. podklady č. 1 *Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby*, č. 2 *Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob* a č. 5 *Příloha č. 3 k S 01/15 Etický kodex pracovníka*.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 - 6 vyplynulo, že obsah výše uvedených podkladů znají a jsou schopni je v praxi poskytované sociální služby aplikovat a v diskusi uvedli níže uvedené situace, v nichž mohou klienti domova pro seniory uplatňovat vlastní vůli:

- Výběr stravy – standardně si klienti vybírají ze dvou jídel, dvakrát týdně ze tří. Variabilita je možná i v případě snídaní či večeří. Výběr z jídelníčku si mohou zaznamenat sami, případně ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.
- Klient má možnost si odhlásit stravu i v případě, že neopouští zařízení.
- Možnost vycházek, výletů, aktivit mimo zařízení – aktuálně je nově nastaven systém monitoringu vycházek klientů mimo zařízení, což poskytovatel doložil podkladem č. 6 - *Zápis z pracovní porady vedení ze dne 10. 7. 2018*, na které byla řešena otázka, kolik klientů bylo za minulý měsíc venku mimo zařízení.
- Snaha o motivaci klientů zapojit se do aktivit konaných v zařízení (jóga, canisterapie).
- Senior point – bezplatné poradenství pro klienty v zařízení poskytovatele.
- Možnost naplňovat duchovní potřeby prostřednictvím pravidelných mší konaných v zařízení, ale i jako doprovod klienta do kostela.
- Určení času vykonání úkonu hygieny a to včetně preference muže/ošetřovatele či ženy/ošetřovatelky. Celkovou koupel vykonává pouze klíčový pracovník, který si s klientem domlouvá individuálně den a čas koupele na následující týden v rámci svých směn. Možné je poskytnout koupel i vícekrát týdně.
- Možnost návštěv rodinných příslušníků a známých kdykoli během dne, i v doprovodu se psem, možnost přenocování rodinného příslušníka v hostinském pokoji.
- Respektování přání klienta ve způsobu oslovování – tykání však není akceptováno.

- Možnost ubytovat manželský pár na společném pokoji.
- Výběr pokoje, akceptace požadavku na jednolůžkový pokoj v případě jeho uvolnění.
- Schopnost vyhovět klientovi v aktuálním požadavku na zakoupení potravin díky bezprostřední blízkosti obchodu.
- Doručování pošty do vlastních schránek umístěných v zařízení poskytovatele.
- Možnost výběru způsobu výplaty důchodu – na účet, prostřednictvím poštovní služby atd.
- Využití kuřárny v zařízení, v případě imobilních klientů poskytnutí doprovodu.

Jedním z limitů pro uplatnění vlastní vůle, který byl inspekčním týmem během inspekce v místě detekován, je skutečnost, že klienti dvoulůžkových pokojů nevládní od vstupních dveří do pokoje klíč. Zaměstnanci č. 1 a 2 k tomuto uvedli, že každý z klientů na dvoulůžkových pokojích má k dispozici uzamykatelnou skříň, kam si může uschovat cennosti a doklady.

Zaměstnanci č. 3 – 6 také uvedli příklad, jakým způsobem pracují s přiměřeným rizikem svobodné vůle klienta. Např. v případě nadměrného užívání alkoholu ve spojitosti s užitím léků nemohou klientovi odmítnout alkohol koupit, stejný případ se týká klientů s cukrovkou a požadavku nákupu např. zákusků. Zaměstnanci sdělili, že se snaží upozornit na riziko ohrožení zdraví, objasnit účinky dopadu požití alkoholu či nadměrného množství sladkostí, ale nemohou si dovolit klientovi jeho přání nevyhovět. O těchto skutečnostech vedou záznamy v osobní dokumentaci klientů v dokumentu *Plán rizik*, jak bylo ověřeno v osobní dokumentaci např. respondenty č. 8 a doloženo v podkladu č. 7 – *Zápis z pracovní porady II. oddělení ze dne 4. 4. 2018*, kde byla situace respondentky č. 8 ohledně zakoupení alkoholu individuálně řešena.

Na základě osobního rozhovoru s respondentkou č. 1 bylo zjištěno, že v uplatňování vlastní vůle při poskytování sociální služby necítí nijak limitována. Na její přání jí sociální služba uspořádala oslavu narozenin. V případě, že nemá ráda určitou přílohu k hlavnímu jídlu, je jí umožněno vybrat si alternativu. Stejně tak jí vedení vyšlo v krátkém čase vstříc, když vznesla požadavek na změnu z dvoulůžkového na jednolůžkový pokoj. Uvedla, že jí vyhovuje nabídka aktivit, které k trávení volného času využívá – zejména každodenní klub, jóga či páteční pečení. Může se dohodnout, kdy bude chtít provést hygienu, objednat se na „perličkovou koupel“ apod. Cit.: *„Když o něco požádám, vyjdou mi vstříc, uspořádali mi oslavu, zajdou mi do obchodu, pokud něco potřebuji nakoupit, odvezli mě na hřbitov, když jsem chtěla.“*

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

**kritérium 2. a)**

Poskytovatelem předložený podklad č. 2 *Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob* vymezuje hlavní oblasti možného porušení práv klientů a definuje základní opatření k jejich předcházení. Jedná se o tyto situace:

- Svoboda pohybu je zaručena.
- Svoboda volby je zaručena.
- Ochrana soukromí a zajištění intimity klienta je zaručena – ochrana soukromí; zajištění a posilování intimity klienta, právo vlastnit.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena. Každý má právo změnit své náboženství nebo víru anebo být bez náboženského vyznání. Každý má právo svobodně projevit své náboženství nebo víru sám nebo společně s jinými.
- Nikdo nesmí poručit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.
- Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky, které stanoví zákon.
- Volební právo je všeobecné a rovné a vykonává se tajným hlasováním. Podmínky výkonu volebního práva stanoví zákon.
- Možnost volby svého zástupce.
- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

- Nikdo nesmí být podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

Některé z výše uvedených deklarácí možného porušení práva (jako např. na ochranu zdraví, volební právo atd.) jsou de facto výčtem základních lidských práv a svobod. Veškeré však obsahují zevrubný popis konkrétních situací potenciálního porušení práv klientů a též prvek preventivního opatření, jak takovým situacím předcházet.

V části 3. „*Postup, který bude následovat při porušení práva*“ poskytovatel uvádí výčet sankcí, resp. pracovních právních opatření vůči zaměstnanci, který se porušení práva klienta dopustí a především akcentuje povinnost omluvy klientovi samotnému a minimalizaci újmy, která mu porušením práva byla způsobena. Zaměstnanec č. 1 doplnil, že během plánovaných i namátkových kontrol za účelem dodržování práv klientů je zaměstnancům více než sankcionování poskytována především podpora ve smyslu intervizních setkání, supervize, interního školení a výcviku v oblasti hygieny apod.

Jedním z nástrojů, jak účelně předcházet porušení práv klientů, poskytovatel uvádí též využití instituce ombudsmana, kterého lze kontaktovat prostřednictvím jeho schránky na podněty umístěné v zařízení poskytovatele, případně přes vedoucího zaměstnance domova pro seniory.

Během diskuse se zaměstnanci č. 1 a 2 též zaznělo, že s dokumentem pro ochranu práv osob – tedy podkladem č. 2 *Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob* aktivně pracují. V průběhu první poloviny roku 2018 proběhla jeho kompletní revize za účasti externích konzultantů, vedoucích zaměstnanců jednotlivých oddělení, ale též na základě připomínek pracovníků v přímé práci. Na průběžných poradách napříč zařízením jsou témata týkající se ochrany práv klientů diskutována, nově se objevující situace jsou do pravidel a následné praxe aplikovány.

V rozhovorech se zaměstnanci č. 1 - 6 bylo ověřeno, že smysl kritéria – poskytnout zaměstnancům pravidlo, s jehož znalostí mohou snadno identifikovat problematické situace, přijímat preventivní opatření, resp. opatření následná, je v poskytované praxi sociální služby naplňován.

Zaměstnanci č. 4 a 6 hodnotili jako rizikovou situaci v kontextu možného porušení práv klientů zejména oblast poskytování úkonů hygieny. K těmto účelům využívají paravány, žaluzie na oknech, příbuzného klienta by požádali, aby na chvíli opustil místnost apod.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla

pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

**kritérium 2. b)**

Problematika střetů zájmů je řešena v poskytovatelem předloženém podkladu č. 2 *Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob* v části 5. „Střet zájmů“. V úvodu je uvedena obecná definice střetu zájmů, cit.: „*Jako střet zájmů je vnímán nesoulad dvou oprávněných zájmů tj. mezi oprávněným zájmem klienta na jedné straně a poskytovatelem na druhé straně.*“ A následně výčet možných střetů zájmů, které jsou dle sdělení zaměstnance č. 1 a 2 situacemi, které se v praxi poskytované sociální služby objevily, resp. mohou objevit.

Těmito situacemi jsou:

- O službu žádá příbuzný zaměstnance, sponzora, příbuzný zřizovatele nebo je zaměstnanec DS opatrovníkem, zmocněncem klienta.
- Střet zájmu mezi organizací a zájemcem.
- Klient má jiné požadavky na poskytování služeb DS než je možné z důvodů provozu DS zajistit.
- Zveřejňování fotografií klienta.

Každá z výše popsaných situací stanovuje konkrétní opatření pro minimalizaci podmínek pro vznik „střetových“ situací, dále pak postup, pokud ke střetu zájmu dojde (zejména v případě první situace).

Během diskuse se zaměstnanci č. 1 – 6 a studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 10 byla inspekčním týmem zaznamenána jedna situace možného střetu zájmu mezi klientem a poskytovatelem, která není součástí výše uvedeného vnitřního pravidla poskytovatele. Tato situace je poskytovatelem individuálně řešena prostřednictvím individuálního plánování s klientem, resp. nastavení plánu rizikových situací a plánu péče, případně garantování častějších kontrol a následně též probírána na poradách. Jedná se o již výše zmíněnou situaci v případě respondenta č. 8.

Z diskuse se zaměstnanci č. 3 - 6 vyplynulo, že obsah vnitřního pravidla č. 2 *Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob* pro oblast střetů zájmů znají a jsou schopni je v praxi poskytované sociální služby aplikovat.

Např. zaměstnanec č. 6 jako možný střet zájmů uvedl situaci, kdy má klientka jinou představu o četnosti

	<p>poskytování úkonů hygieny, než je zájem poskytovatele. Cit.: „Klientka se nechce pravidelně koupat, protože tak byla celý život zvyklá, což respektujeme, ale domlouváme jí, komunikujeme s ní, aby se umyla, že se pak bude cítit dobře a i okolí ji bude vnímat lépe. Konečně rozhodnutí je však na ní, ačkoli většinou nakonec souhlasí s naším návrhem.“</p> <p>Zaměstnanec č. 4 zmínil situaci, která se v praxi běžně děje, kdy je sociální služba poskytována příbuznému někomu ze zaměstnanců. V tomto případě pracuje zaměstnanec v přímé péči na jiném oddělení, případně není jeho klíčovým pracovníkem. Sřeten zájmu by v tomto případě vnímali především v možném upřednostňování rodinného příslušníka ve zvýšeném nároku na čas či způsob poskytování péče na úkor jiných klientů.</p> <p>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby, aktualizace 1. 1. 2018</li> <li>2. Standard kvality č. 02 Ochrana práv osob, platnost od 23. 7. 2018</li> <li>3. Příloha č. 2a k S 01/15 Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči, aktualizace 29. 1. 2018</li> <li>4. Příloha č. 2b k S 01/15 Standardizace úkonů sociálních pracovníků, platnost od 22. 3. 2018</li> <li>5. Příloha č. 3 k S 01/15 Etický kodex pracovníka</li> <li>6. Zápis z pracovní porady vedení ze dne 10. 7. 2018</li> <li>7. Zápis z pracovní porady II. oddělení ze dne 4. 4. 2018</li> <li>8. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 9</li> <li>9. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 10</li> <li>10. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:  <b>§ 88 písm. c)</b></p>	<p>Hodnocení povinností:  § 88 písm. c)  <b>splněné</b></p>



Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 1. b)</b></p> <p><b>kritérium 2. a)</b></p> <p><b>kritérium 2. b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Během inspekce v místě byla zjištěna situace střetu zájmu mezi klientem a poskytovatelem, která v uvedeném vnitřním pravidle poskytovatele - Standardu kvality č. 02 Ochrana práv osob – není reflektována.</i></li> </ul>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 1. b)</p> <p><b>3 body</b></p> <p>kritérium 2. a)</p> <p><b>3 body</b></p> <p>kritérium 2. b)</p> <p><b>2 body</b></p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	<p><b>Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy</b></p> <p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <p><i>Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></p> <p><b>kritérium 1. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.</i></p>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 88 písm. d)</b></p> <p>Poskytovatel v místě inspekce předložil účelně zpracovaná <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory</i> (podklad č. 1) určená klientům sociální služby, která vedle veřejného závazku obsahují informace, jakým způsobem je sociální služba zahájena, jak následně probíhá, jaké jsou možnosti ubytování včetně požadavku na stěhování, možnosti stravování, individuálního plánování sociální služby, jakým způsobem jsou spravovány finance, jak probíhá vyúčtování a zajištění osobních věcí klientů, jaké poskytovatel nabízí možnosti v oblasti hygieny, zdravotní péče, aktivizačních činností či fakultativních služeb. Dále pak zmiňuje informace o možnosti pobytu mimo zařízení, návštěv, vzájemných vztahů mezi klienty, informuje o institutu výboru klientů a možnostech podání stížností.</p> <p>Dále poskytovatel doložil podklad č. 2 <i>Příloha č. 6 k S 01 Alternativní forma veřejného závazku</i>, kde je ve zjednodušené podobě s využitím piktogramu definováno poslání, cíle, zásady poskytované sociální</p>	

služby, cílová skupina včetně jejího negativního vymezení a kapacita sociální služby. A také podklad č. 8 *Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro seniory Krnov*, který blíže objasňuje postavení a kompetence ombudsmana pro klienty domova pro seniory.

Zaměstnanec č. 7 - 9 v diskusi uvedli, že klienti jsou s informacemi o sociální službě včetně vnitřních pravidel poskytované sociální služby (podkladu č. 1) seznamováni během jednání se zájemcem o službu, následně před uzavřením smlouvy jsou zájemci osobně předány všechny přílohy smlouvy o poskytování sociální služby k nastudování. Těmito přílohami jsou *Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby*, *Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory* (podklad č. 1), *Sazebník – ubytování a strava*, *Sazebník – fakultativní služby* a *Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro seniory Krnov* (podklad č. 8).

Na základě rozhovorů s respondenty č. 1 – 3 bylo zjištěno, že obsahu vnitřních pravidel (podkladu č. 1) rozumí, orientují se v jejich obsahu a mají je u sebe k dispozici.

Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

#### **kritérium 1. c)**

Poskytovatel kromě zpracovaných standardů č. 1 - 15 (podklad č. 7) včetně veškerých příloh předložil soubor elektronicky zpracovaných a aktualizovaných metodik pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách – podklad č. 3 *Příloha č. 2b k S 01 Standardizace úkonů sociálních pracovníků* a podklad č. 4 *Příloha č. 2a k S 01 Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči*, které podrobně vymezují způsob realizace poskytovatelem nabízených úkonů v souladu se všemi zákonem stanovenými úkony sociální služby domova pro seniory a nad rámec zákonných činností také všemi ostatními poskytovatelem realizovanými činnostmi.

Podklad č. 3 *Příloha č. 2b k S 01 Standardizace úkonů sociálních pracovníků* obsahuje detailní popis 9 pracovních postupů, které jsou v kompetencích sociálních pracovníků (např. postup při hospodaření s finančními prostředky klienta, postup při úmrtí klienta, evidence žádostí o přestěhování klienta na jiný pokoj atd.).

Podklad č. 4 *Příloha č. 2a k S 01 Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči* se zevrubně zabývá

	<p>29 pracovními postupy pro pracovníky v sociálních službách (mezi jinými též pomoc a podpora s hygienou, podáním stravy, donáška osobních věcí klientovi při hospitalizaci, bazální stimulace, výlety apod.).</p> <p>Zaměstnanec č. 1 uvedl, že v průběhu roku 2018 došlo k rozpracování těchto pracovních postupů pro sociální pracovníky (např. pro situaci vypořádání dědictví) a byly aktualizovány též pracovní postupy pro pracovníky v sociálních službách, zejména pro oblast hygieny a podávání stravy. Nově byly vypracovány pracovní postupy pro poskytovatelem realizované činnosti, jako jsou volnočasové aktivity, doprovody k lékařům či výlety.</p> <p>Dílčí pracovní postupy zejména pro oblast dodržování práv klientů lze nalézt též v podkladu č. 5 Příloha č. 3 k S 01/15 Etický kodex pracovníka, podkladu č. 6 Příloha č. 4 k S 01/15 Etický kodex sociálního pracovníka.</p> <p>V následné diskuzi zaměstnanci č. 3 – 9 prokázali znalost a orientaci v poskytovatelem zpracovaných pracovních postupech a jejich schopnost uplatňovat je při poskytování sociální služby.</p> <p>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby domov pro seniory, aktualizace 1. 1. 2018</li> <li>2. Příloha č. 6 k S 01 Alternativní forma veřejného závazku</li> <li>3. Příloha č. 2b k S 01 Standardizace úkonů sociálních pracovníků ze dne 22. 3. 2018</li> <li>4. Příloha č. 2a k S 01 Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči ze dne 20. 7. 2018</li> <li>5. Příloha č. 3 k S 01/15 Etický kodex pracovníka ze dne 26. 3. 2015</li> <li>6. Příloha č. 4 k S 01/15 Etický kodex sociálního pracovníka</li> <li>7. Soubor standardů kvality č. 1 – 15</li> <li>8. Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro seniory Krnov</li> <li>9. Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</li> <li>10. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 11</li> <li>11. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 9</li> <li>12. Pozorování</li> </ol>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: <b>§ 88 písm. d)</b>	Hodnocení povinností: § 88 písm. d) <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: <b>kritérium 1. c)</b>	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. c) <b>3 body</b>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<b>kritérium 4. b)</b> <i>Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</i>	Číslo: 3
Popis zjištěného stavu věci	<b>kritérium 4. b)</b> Poskytovatel předložil <i>Standard kvality č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby</i> (podklad č. 1), který upravuje celý proces uzavírání smluvního vztahu. V dokumentu je uvedeno, že: „ <i>Sociální pracovník má k dispozici vždy vzor smlouvy a jejich příloh již při jednání se zájemcem o službu. Tyto dokumenty v rámci jednání o poskytování sociální služby předkládá potencionálnímu klientovi s vysvětlením jednotlivých bodů smlouvy. Potřebuje-li zájemce k vysvětlení osobu blízkou, přizve ji k jednání a společně bod po bodu dokumenty projednávají a domlouvají se na individuálních potřebách klienta s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a přání. Smlouva je také individualizována v rámci možností služby a v souladu s veřejným závazkem. Dohodnuté body zapisuje sociální pracovník do přílohy č. 2 (Přednástupní šetření) k S 03 Jednání se zájemcem o službu. Požadavky na zjištění rozsahu služby (úkony péče) popř. fakultativní služby jsou zaznamenávány do přílohy č. 4 k S 03 Jednání se zájemcem o službu.</i> “  Zaměstnanci č. 1 až 3 v diskusi uvedli, že před uzavřením smlouvy probíhá přednástupní schůzka v místě aktuálního pobytu zájemce, se kterým se domlouvají podmínky přijetí. Zaměstnanci mají k dispozici fotoknihu pro prezentaci zařízení, Vnitřní pravidla v alternativní podobě, zájemci sdělí, kolik bude platit podle typu pokoje. Znovu ověřují, zda má nadále zájem o přijetí	

	<p>do domova. Také zjišťují potřebné informace pro uzavření smlouvy. Poté sestaví návrh smlouvy a předběžný rozsah poskytovaných služeb, který je přílohou smlouvy. Na další schůzce, na které může být rovněž přítomna i rodina zájemce či jiná blízká osoba, zájemci předloží návrh smlouvy, včetně příloh. K samotnému uzavření smlouvy dojde před nástupem zájemce do domova. Zaměstnanci uvedli, že při uzavírání smlouvy, se dotazují, zda zájemce smlouvě rozumí, smlouvu čtou společně. Pokud zájemce není schopen smlouvě porozumět a sám schopen jednat a nemá opatrovníka, využívají institutu zastoupení podle § 91 odst. 6 ZSS. V případě zastoupení klienta opatrovníkem, je při uzavírání smlouvy přítomen jak opatrovník, tak klient.</p> <p>Rozhovory s respondenty č. 1 a 2 bylo zjištěno, že jsou o existenci platně uzavřené smlouvy s poskytovatelem zpraveni.</p> <p>Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 – 3, ze studia dokumentace poskytovatele, rozhovory s respondenty č. 1 a 2 bylo ověřeno, že poskytovatel při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 03 Jednání se zájemcem o službu, platnost od 4. 11. 2016</li> <li>2. Standard kvality č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>3. Příloha č. 2 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby domov pro seniory, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>4. Vzorová Smlouva č. .... / o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory</li> <li>5. Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</li> <li>6. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 3</li> </ol>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 4. b)</b></p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 4. b)</p> <p><b>3 body</b></p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>---</p>

<p><b>Kontrolní zjištění k</b></p>	<p><b>Uplatňování stížností</b></p> <p><b>§ 88 písm. e)</b></p> <p><i>Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.</i></p> <p><b>kritérium 7. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</i></p>	<p>Číslo: 4</p>
<p><b>Popis zjištěného stavu věci</b></p>	<p><b>§ 88 písm. e)</b></p> <p>Poskytovatel předložil písemně zpracovaný <i>Standard č. 07 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</i> (podklad č. 1) upravující proces podávání a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. V dokumentu je rozlišeno co je podnět a co připomínka, kdo a jakým způsobem může podat stížnost, kdo je oprávněn stížnost přijmout a jaká jsou pravidla pro vyřizování a evidenci stížností.</p> <p>Poskytovatel dále předložil <i>Přílohu č. 1 k S 07 Pravidla pro podávání podnětů a stížností</i> (podklad č. 2), která kromě postupů pro podání stížností uvádí také kompetence zaměstnanců při vyřizování stížnosti, a kontakty na další navazující instituce. Dále <i>Přílohu č. 4 k S 07 Alternativní forma podávání stížností</i> (podklad č. 4), která formou piktogramů a obrázků, doplněná o písemný text jednoduchým způsobem informuje, jakým způsobem lze stížnost podat a jakým způsobem bude stížnost vyřízena.</p> <p>Informace o možnostech pro podávání stížností je také uvedena v podkladu č. 5 - <i>Příloze č. 2 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov pro seniory</i>, v odstavci 17. <i>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb</i> je uvedeno: „Klienti mohou podávat stížnosti na služby poskytované DS, vystupování a jednání jeho zaměstnanců ústně i písemně. Stížnost může být podána kterémukoli pracovníkovi domova nebo řediteli. K podání stížností je možno využít i anonymních schránek důvěry, které jsou umístěny na všech odděleních u respirií. Stížnost může být podána i prostřednictvím kteréhokoli člena výboru obyvatel...“</p> <p>Kontrolou osobní dokumentace respondentů č. 1 až 7, bylo zjištěno, že tato příloha je součástí Smlouvy. Všichni respondenti měli Smlouvu, včetně <i>Vnitřních</i></p>	

*pravidel Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov pro seniory u sebe k dispozici*

Během rozhovoru s respondenty č. 1 a 2 bylo zjištěno, že znají postupy pro vyřizování stížností. Respondentka č. 2 uvedla, že si může stěžovat vedoucí oddělení, věděla, že na chodbách jednotlivých pater se nachází schránky pro podávání stížností. Také uvedla, že mívají „společná sezení“, kde jsou informováni o způsobu podávání a vyřizování stížností.

Zaměstnanci č. 2 až 7 v rozhovoru uvedli, že klienti jsou o možnostech pro podávání stížností informováni již při jednání se zájemcem o sociální službu, následně pak při uzavírání smlouvy a opakovaně v průběhu poskytování sociální služby.

Písemné informace o podávání stížnosti jsou vyvěšeny také na nástěnkách, které jsou umístěny v každém patře oddělení domova pro seniory a na webových stránkách poskytovatele, kde je k dispozici také *Formulář pro zaznamenávání stížností*.

Zvýše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

#### **kritérium 7. b)**

Zaměstnanci č. 2 až 7 a 9 v rozhovoru uvedli, že klienti jsou o možnostech pro podávání stížností informováni ještě před nástupem do domova pro seniory. Postup pro podávání stížnosti je uveden v rámci Vnitřních pravidel, která jsou přílohou Smlouvy a která jsou klientům předávána při osobní schůzce. V pravidlech je uvedeno kdo, komu a jakou formou si lze stěžovat. Dále uvádí, že: „*v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti může se stěžovatel obrátit na ombudsmana Domova pro seniory Krnov. Ombudsman vstupuje do sporů mezi klientem DS (nebo osobou, která jej zastupuje – opatrovníkem či rodinným příslušníkem) a poskytovatelem sociální služby na základě žádosti klienta v těch případech, kde se nepodařilo vyřešit spor v rámci komunikace s kompetentními pracovníky DS. Ombudsman se nezabývá anonymními stížnostmi. Ombudsman Domova pro seniory Krnov se řídí zvláště stanovenými pravidly pro jeho působení (příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory).*“ Zaměstnanci č. 2 až 7 a 9 uvedli, že institut ombudsmana je učen přímo pro domov pro seniory a v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou klienti na ombudsmana obrátit. Kromě ombudsmana pro domov pro seniory se klienti mohou také obrátit např. na Český helsinský výbor nebo přímo

	<p>na zřizovatele domova pro seniory. Zaměstnanci dále uvedli, že mají nově zřízenou dozorčí radu, která se skládá z 5 členů z oblasti zdravotnictví a sociální péče a schází se cca jednou za 3 měsíce. Úkolem dozorčí rady je podpora domova pro seniory, a to i směrem ke zřizovateli.</p> <p>Pravidla dále uvádí, že lhůta pro vyřízení je přiměřená charakteru stížnosti, maximálně 60 dní. Poskytovatel předložil šanon <i>Stížnosti (vyřízené stížnosti)</i>, kde jsou evidovány stížnosti za rok 2017 a 2018, za uvedené období poskytovatel eviduje celkem 9 stížností, všechny stížností jsou vyřízeny písemně, a to ve stanovené lhůtě.</p> <p>Zaměstnanci v diskusi také uvedli, že u klientů, kteří nedokáží vyjádřit své připomínky slovně, zjišťují spokojenost prostřednictvím gest, mimiky tváře, také komunikují s rodinnými příslušníky. Poskytovatel má kromě schránky pro stížnosti, která je umístěna na jednotlivých odděleních domova pro seniory také mobilní schránku, která se předává z pokoje na pokoj. Zaměstnanci uvedli, že klienti mohou stížnost předat kterémukoliv z pracovníků, stížnost je zapsána do formuláře a předána vedoucímu zaměstnanci. Na základě informací uvedených ve stížnosti se vyšetří všechny strany. Stížnosti jsou vyřízeny písemně. Lhůta pro vyřízení je maximálně do 60 dní. V případě anonymní stížnosti, je odpověď vyvěšena na společných nástěnkách.</p> <p>Zaměstnanci během rozhovoru prokázali znalost pravidel pro podávání stížností. Uvedli, že zaměstnanci jsou s pravidly pro podávání stížností seznámeni při přijetí, dále 1 x ročně při aktualizaci pravidel nebo když se řeší aktuální stížnost. V domově pro seniory probíhají miniaudity, kdy je ověřována znalost pravidel. Poskytovatel předložil podpisový arch pro seznámení zaměstnanců s pravidly pro stížnosti.</p> <p>Rovněž rozhovory s respondenty č. 1 a 2 bylo zjištěno, že znají pravidla pro podávání stížností, věděli, na koho by se obrátili, uvedli, kde je umístěna schránka pro stížnosti, že v domově existuje institut ombudsmana.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard č. 07 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, platnost od 31. 8. 2016</li> <li>2. Příloha č. 1 k S 07 Pravidla pro podávání podnětů a stížností, aktualizace 31. 8. 2016</li> <li>3. Příloha č. 2 k S 07 Formulář pro zaznamenávání stížnosti</li> <li>4. Příloha č. 4 k S 07 Alternativní forma podávání stížností</li> <li>5. Příloha č. 2 Ke Smlouvě o poskytování</li> </ol>	



	<p>pobytové sociální služby – domov pro seniory, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby domov pro seniory, platnost od 1. 5. 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</li> <li>2. Rozhovor se zaměstnanci č. 2 až 7 a 9</li> <li>3. Pozorování</li> <li>4. Webové stránky www.dskrnov.cz</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: <b>§ 88 písm. e)</b></p>	<p>hodnocení povinností: § 88 písm. e) <b>splněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: <b>kritérium 7. b)</b></p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: kritérium 7. b) <b>3 body</b></p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	<p>Opatření nebylo uloženo.</p>	<p>Lhůta pro splnění: ---</p>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>Plánování poskytování sociální služby</b> <b>§ 88 písm. f)</b></p> <p><i>Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.</i></p> <p><b>kritérium 4. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.</i></p> <p><b>kritérium 5. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</i></p> <p><b>kritérium 5. c)</b></p>	<p>Číslo: 5</p>
-----------------------------	---	-----------------

	<p><i>Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.</i></p> <p><b>kritérium 8. b)</b></p> <p><i>Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 88 písm. f)</b></p> <p>Poskytovatel předložil osobní dokumentaci respondentů č. 1 – 10. Tato mimo jiné obsahovala <i>Individuální plány, Plány péče</i> a záznamy o průběhu poskytování sociální služby.</p> <p>Informace zde obsažené společně s informacemi získanými při rozhovorech s respondenty prokázaly, že poskytovatel reaguje na změny potřeb a schopností klientů pružně a tyto změny jsou zohledněny v individualizovaném rozsahu a průběhu poskytování sociální služby.</p> <p>Poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle cílů, potřeb a schopností klientů a vede písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení poskytování sociální služby.</p> <p><b>kritérium 4. c)</b></p> <p><i>Poskytovatel předložil Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory respondentů č. 1 – 7, 9, 10. V článku III. „Rozsah poskytování sociálních služeb“ je uvedeno:</i></p> <p><i>„Rozsah, specifikace a garance zajišťování základních činností v oblasti péče dle č. VI této Smlouvy jsou sjednány na základě individuálních potřeb klienta v příloze č. 1 této Smlouvy.“</i></p> <p><i>„Osobní cíle klienta na základě individuálně určených potřeb a sjednaná podpora k jejich dosažení jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Osobní cíle klienta a úkony poskytované péče jsou průběžně vyhodnocovány, přehodnocovány a zaznamenávány podle aktuálního stavu klienta v rámci individuálního plánování.“</i></p> <p>Příloha č. 1 smlouvy <i>„Sjednání zakázky – Rozsah a průběh poskytování sociální služby“</i> obsahuje specifikaci cíle spolupráce mezi klientem a zaměstnanci sociální služby. Dále jsou zde uvedeny jednotlivé činnosti, s jejichž realizací potřebuje klient pomoci a je zde upřesněno, zda, na základě aktuálních poznatků o schopnostech a možnostech klienta, potřebuje <i>„poradit“</i>, <i>„podpořit“</i> nebo <i>„provést“</i>. Pokud zájemce/klient činnost zvládá, je tato z přílohy č. 1 vypuštěna. V dokumentu také existuje prostor pro <i>„upřesnění a rozpracování“</i> požadavků klienta a pro popis průběhu poskytování sociální služby. Např. v příloze č. 1 smlouvy respondenta č. 10 je v oblasti</p>	

„Stravování“ uvedeno: „Klient XY má dietu č. 3. Kávu nepije. Má rád neslazené jemně perlivé minerální vody. Klient se stravuje pomocí příboru i lžice. Nabídnuť možnost stravování v jídelnách. Klient to vyzkouší.“

Některé z položek v příloze č. 1 předložených smluv neobsahovaly specifikaci průběhu poskytování sociálních služeb a to přesto, že poskytovatel měl tyto informace možnost získat v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu a pro zaměstnance jsou nezbytné ke kvalitnímu poskytování sociální služby (a které zaměstnanci již mnohdy na začátku poskytování sociální služby mají a postupují podle nich bez toho, aby zde byly uvedeny). Výsledná podoba dokumentu tak v některých případech neobsahuje informace o průběhu poskytování sociální služby.

Např. příloha č. 1 smlouvy „Sjednání zakázky – Rozsah a průběh poskytování sociální služby“ respondentů č. 9 obsahuje v části „Vyprazdňování“ informaci o nutnosti „poradit“ klientovi při výkonu níže uvedených činností, není zde však specifikováno, jak má faktická pomoc zaměstnance v praxi vypadat:

- „Hygienická očista genitálu, ošetření kůže, výměna inkontinenčních pomůcek
- Pomoc při použití WC“

Zaměstnanci uvedli, že příloha č. 1 smlouvy slouží k prvotní orientaci zaměstnanců v potřebách klienta, informace jsou následně upřesňovány v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby.

Poskytovatel sjednává s klienty rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich možnosti, schopnosti a přání.

#### **kritérium 5. b)**

Poskytovatel předložil podklad č. 3, *Standard kvality č. 05 Individuální plánování služby*, kde je uvedeno:

„Kordinátoři individuálního plánování ve spolupráci se sociálními pracovníky v rámci přednostupního šetření projednávají s klientem jeho osobní cíl tzv. cíl spolupráce. Ten se zapisuje do přílohy č. 1 ke smlouvě o poskytování sociální služby – domov pro seniory. Osobní cíl klienta se dále uvádí a rozpracovává do osobní složky klienta v programu *Cygnus (dokumentace klienta – individuální plán)*.“

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci respondentů č. 1 – 10. Poskytovatel generuje v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby dva hlavní dokumenty a to *Individuální plán* a *Plán péče*.

Materiál *Standard kvality č. 05 Individuální plánování* uvádí, že klient prochází během prvních tří měsíců adaptačním procesem a v závěru tohoto období by

měl mít *Individuální plán* klienta ucelenou strukturu. Dále je zde uvedeno, že:

„Formulář *Individuální plán* v programu Cygnus se skládá z:

- „*Přání a potřeby klienta*
- *Zdroje a metody zjištění*
- *Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka (vnímán jako osobní cíl klienta nikoli klíčového pracovníka)*
- *Klientovy zdroje*
- *Kroky k naplnění osobního cíle*

Poskytovatelem předložené *Individuální plány* respondentů č. 1 – 7, 9, 10 obsahovaly osobní cíl klienta, klientovy zdroje, kroky k naplnění cíle a také průběžné „*Záznamy o realizaci osobního cíle*“ klientů.

*Součástí individuálního plánu klienta je Plán péče. U každého klienta je v den nástupu vytvořen tzv. plán péče v programu Cygnus. Plán péče se vytváří na maximálně ½ roku a v případě potřeby je aktualizován. Plán péče tvoří klíčový pracovník s klientem, opatrovníkem, osobou blízkou klienta (je-li to jeho přání) služby na základě zjištěných informací z přednástupního šetření a získaných informací. Do plánu péče se zapisují všechny základní úkony, u kterých potřebuje klient podporu nebo pomoc. Klíčový pracovník zde uvádí formu a četnost jednotlivých úkonů. Do kolonky jiné uvádí klíčový pracovník, koordinátor IP nebo sociální pracovník veškeré individuální zvláštnost každého klienta k dané oblasti.“*

*Plán péče* obsahuje individualizovaný rozsah poskytované péče a to v několika oblastech (podpora a pomoc v oblasti „*hygienické péče a oblékání/svlékání*“, v oblasti „*rozumové a kognitivní*“ apod.). Zaměstnanci uvedli, že konkrétní způsob, jakým jsou klientovi jednotlivé činnosti zajištěny, je popsán v části *Plánu péče* nazvané „*jiné*“.

Např. *Plán péče* respondenta č. 6 obsahuje v oblasti „*použití WC a v péči o inkontinenční pomůcky*“ dvě činnosti a to „*Očista po provedení fyziologické potřeby*“ a „*Vynesení inko pomůcek*“. V části jiné je uvedena tato specifikace: „*používá inko pomůcky – mobiny Tena pans plus L, požaduje denně vynášet*“.

Výše uvedený *Plán péče* dále obsahuje v oblasti „*příjem potravy a tekutin*“ tyto činnosti:

- „*Donesení stravy na pokoj a odnesení použitého nádobí - DP*
- *Uvaření kávy nebo čaje, kapučína aj. – DP*
- *Donesení stravy na jídelnu (malou, velkou) –*

DP“

Další specifikaci pomoci a podpory v této oblasti *Plán péče* neobsahuje a není tak zřejmé, zda a v kterých případech se klient stravuje na svém pokoji a kdy využívá ke stravování jídelnu.

Poskytovatel s klientem průběžně plánuje poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti.

**kritérium 5. c)**

Poskytovatel předložil podklad č. 3, Standard kvality č. 05 Individuální plánování služby, kde je uvedeno:

*„Hodnocení osobního cíle probíhá vždy s klientem (je-li toho schopen), popř. opatrovníkem, osobou blízkou (je-li to přání klienta).“*

*Celkové hodnocení plánu péče probíhá po uplynutí stanoveného ½ ročního termínu nebo v případě změny zdravotní stavu klienta v nejbližším možném termínu maximálně však do 1 měsíce od změny stavu. Hodnocení plánu je klientovi k nahlédnutí kdykoli, projeví-li o hodnocení zájem. Hodnocení může probíhat za účasti opatrovníka, osoby blízké, klienta (je-li to jeho přání a v jeho schopnostech).“*

Zaměstnanci uvedli, že hodnocení (a změna) *Individuálních plánů* probíhá jednou za šest měsíců nebo ve chvíli, kdy je zaregistrována změna ve schopnostech a přáních klienta. Pokud dojde ke změně zdravotního stavu, komunikují zaměstnanci také se zdravotnickým pracovníkem. Hodnocení *Individuálního plánu* i *Plánu péče* provádí klíčový pracovník konkrétního klienta.

*Individuální plán* respondenta č. 6 ze 7. 8. 2017 obsahoval tento osobní cíl:

*„Potřebuji podporu v oblasti hygieny péče o domácnost. Chci podporu v soběstačnosti, v denních činnostech se slovním doprovodem. Za příznivého počasí chci chodit mimo zařízení.“*

Hodnocení výše uvedeného IP z 10. 2. 2018 obsahuje tento text:

*„Společně s klientkou se nám daří IP plnit, jsem s ním spokojena a přeji si nadále v něm pokračovat. KP mě o všem informuje – akce v DS i veškeré dění.“*

*Individuální plán* respondenta č. 6 z 10. 2. 2018 obsahoval tento osobní cíl:

*„Potřebuji podporu v oblasti hygieny péče o domácnost. Chci podporu v soběstačnosti, v denních činnostech se slovním doprovodem. Za příznivého počasí chci chodit mimo zařízení.“*

Hodnocení výše uvedeného IP z 15. 6. 2018 obsahuje

tento text:

*„Cíle s KP se nám daří plnit. Mrzí nás, že nemůžeme jít společně přes léto za pěkného počasí do cukrárny apodobně s vysvětlením, že je stále málo personálu. To bych byla ráda, aby se to zlepšilo. Jinak jsem spokojená.“*

Hodnocení naplnění osobních cílů obsažených v *Individuálních plánech respondenta č. 6* ze 7. 8. 2017 a z 10. 2. 2018, nejsou vztažena k zde formulovaným osobním cílům klienta. Je zde prezentováno přesvědčení, že se cíle plnit daří, není však zřejmé, jakým způsobem byly cíle naplněny, zda bude v naplňování cílů dále pokračováno, či zda budou stanoveny cíle nové. Je zde také zaznamenána informace o tom, že se jeden z cílů naplnit nepodařilo, není zde však uvedeno, jaká opatření je nutné přijmout, aby tento cíl v budoucnu naplněn byl. Poskytovatel předložil osobní dokumentaci vztaženou k individuálnímu plánování sociální služby také od dalších klientů, v některých případech záznamy o hodnocení naplňování stanovených cílů vykazovaly vyšší kvalitu a lépe korespondovaly s informacemi uvedenými v *Individuálních plánech* (např. respondent č. 7).

#### **kritérium 8. b)**

Poskytovatel předložil dokument *„Seznam veřejných služeb v městě Krnov“*. Zde je uvedeno několik veřejně dostupných služeb ve městě Krnově a následně je zde uvedeno: *„Bližší informace o těchto službách nebo jiných veřejně dostupných službách (např. kadeřník, pedikérka, kosmetika, nákupní centra aj.) Vám může poskytnout sociální pracovníce, popř. pomoc s vyhledáním kontaktů na tyto služby také pracovníce pro volnočasové aktivity.“*

*Hodnocení IP z 10. 2. 2018 respondenta č. 6 obsahuje tento text: „Mrzí nás, že nemůžeme jít společně přes léto za pěkného počasí do cukrárny apodobně s vysvětlením, že je stále málo personálu.“*

*Zaměstnanci č. 1 – 3 a 5 uvedli, že kladou důraz na to, aby klienti měli možnost pravidelně opouštět areál zařízení a to i za situace, kdy sociální služba přijde na několik hodin o jednu pracovní sílu. Sdělili, že mají pro pravidelné vycházky klientů mimo areál domova vytvořen systém a že se snaží motivovat i klienty, kteří takovou aktivitu odmítají. V zimě je dle zaměstnanců počet klientů, kteří opustí zařízení, menší, neboť je často odradí počasí, ale tato skutečnost je kompenzována chozením v interiéru, aby nedošlo ke ztrátě pohybových schopností klientů.*

Pokud klient opustí areál domova, může se vrátit kdykoliv. Do 19:00 je v budově v provozu recepce, pokud klient přijde později, má informaci o umístění

	<p>zvonků, s pomocí kterých může kontaktovat kterékoliv oddělení sociální služby.</p> <p>Zaměstnanci dále uvedli, že v průběhu podzimu bude v přízemí budovy zřízen senior point, kde bude poskytováno externím subjektem poradenství pro seniory a to nejen klientům sociální služby, ale i dalším občanům města.</p> <p>Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby klienti mohli takové služby využívat.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby, aktualizace 1. 1. 2018</li> <li>2. Standard kvality č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby, platnost od 1. 5. 2016</li> <li>3. Standard kvality č. 05 Individuální plánování služby, platnost od 26. 4. 2018</li> <li>4. Standard kvality č. 08 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, platnost od 11. 8. 2015</li> <li>5. Smlouva o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory (aktuálně platný vzor)</li> <li>6. Příloha č. 1 smlouvy: Sjednání zakázky – Rozsah a průběh poskytování sociální služby (vzor)</li> <li>7. Seznam jiných zařízení poskytujících pobytové sociální služby</li> <li>8. Seznam veřejných služeb v městě Krnov</li> <li>9. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 10</li> <li>10. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 9</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>§ 88 písm. f)</b></p>	<p>Hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. f)</p> <p><b>splněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 4. c)</b></p> <p><b>kritérium 5. b)</b></p> <p><b>kritérium 8. b)</b></p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb:</p> <p><b>kritérium 5. c)</b></p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 4. c)</p> <p><b>3 body</b></p> <p>kritérium 5. b)</p> <p><b>3 body</b></p> <p>kritérium 5. c)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Hodnocení naplňování osobních cílů respondenta č. 6 z 10. 2. 2018 a 15. 6. 2018, není vztaženo k cílům formulovaným v dokumentu Individuální plán tohoto respondenta.</i></li> </ul>	<b>1 bod</b> kritérium 8. b) <b>3 body</b>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Uložená opatření: <b>kritérium 5. c)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány osobní cíle klientů formulované v dokumentu Individuální plán.</i></li> </ul>	Lhůta pro splnění: kritérium 5. c) <b>31. 12. 2018</b>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<b>kritérium 15. a)</b> <i>Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</i>	Číslo: 6
Popis zjištěného stavu věci	<b>kritérium 15. a)</b> Podklad č. 1 - <i>Standard kvality č. 16 Zvyšování kvality služby</i> vymezuje způsoby hodnocení kvality poskytované pečovatelské služby v několika oblastech: Jedná se o průběžnou kontrolu a hodnocení způsobu poskytování služby, která je blíže upravena podkladem č. 4 – <i>Organizační směrnice č. 08/15 Politika kvality</i> , a realizuje jí tzv. Rada kvality. Ta je tvořena multidisciplinárním týmem a schází se jednou měsíčně, případně dle aktuální potřeby, řeší zejména podněty pro zvyšování kvality poskytované péče, podílí se na tvorbě a aktualizaci vnitřních pravidel, z porad jsou pořizovány záznamy. Vedle těchto porad jsou realizovány též porady vedení a porady úseků či oddělení řešící zejména provozní záležitosti. Mimo plánované kontroly probíhají také mimořádné a namátkové kontroly. Další oblastí, kterou uvádí podklad č. 1, je hodnocení kvality poskytované služby klienty a probíhá formou pravidelných schůzek výboru klientů s vedením domova pro seniory, z každého setkání je vytvořen písemný záznam, který je následně k dispozici všem klientům na nástěnce v budově domova pro seniory. Řeší se na něm návrhy, podněty, připomínky, případně stížnosti z řad klientů. Dále pak probíhá tzv. shromáždění klientů, kde mají klienti možnost vyjádřit své požadavky vůči vedení zařízení. Součástí tohoto hodnotícího nástroje jsou pak považovány individuální plány jednotlivých klientů, resp. jejich hodnocení. Pravidlo uvádí, že v rámci hodnocení návaznosti individuálních plánů na poslání organizace, jednotlivé cíle a zásady služby, dochází minimálně dvakrát ročně k souhrnnému vyhodnocení, které provádí manažerka	



	<p>kvality ve spolupráci s koordinátory individuálního plánování. Jedenkrát ročně je klientům poskytnut anonymní dotazník, jehož výstupy jsou zpracovány jako podněty k hodnocení kvality služby.</p> <p>V této souvislosti byl inspekčnímu týmu předložen podklad č. 5 – <i>Hodnocení individuálních plánů II. oddělení – 16. 7. 2018</i>, ve kterém byly posuzovány individuální plány pěti klientů od pěti klíčových pracovníků s uvedením zjištěných skutečností, případně nedostatků. Stejně jako podklad č. 8 – <i>Kontrola vykazování IP do programu Cygnus – květen 2018</i> a podklad č. 9 - <i>Namátková kontrola IP na 3. odd. v období červen 2018</i> v případě III. oddělení.</p> <p>Podklad č. č. 2 <i>Hodnocení osobních cílů klientů v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 16. 2. 2018 za rok 2017</i> obsahuje stěžejní informace naplňující požadavek kritéria při zhodnocení individuálních plánů klientů z II. a III. oddělení v návaznosti na poslání, cíle a zásady poskytované služby.</p> <p>Předložený podklad č. 7 - <i>Hodnocení dotazníku spokojenosti klientů služby domov pro seniory za rok 2017</i> obsahuje přehled dotazů s doplněnými odpověďmi klientů.</p> <p>Dalším bodem je hodnocení kvality poskytované sociální služby zaměstnanci, praktikanty, stážisty a dobrovolníky, dále pak hodnocení rodinnými příslušníky a blízkými osobami, z něhož poskytovatel předložil podklad č. 6 - <i>Dotazníkové šetření rodinných příslušníků, osob známých a blízkých klientů Domova pro seniory Krnov jednotlivých oddělení od 27. 4. do 31. 5. 2018</i>, jež v závěru obsahuje konkrétní podněty ke zlepšení či zamyšlení ze strany těchto osob.</p> <p>Podklad č. 3 - <i>Výroční zpráva za rok 2017</i> obsahuje mimo jiné zhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti klientů a jejich rodinných příslušníků.</p> <p>Podklad č. 4 - <i>Organizační směrnice č. 08/15 Politika kvality</i> obsahuje zásadní informace o způsobech a postupech při hodnocení kvality poskytované služby, které byly inspekčnímu týmu blíže popsány v diskusi se zaměstnanci č. 1 a 2, kteří uvedli, že v aktuálním zhodnocení za rok 2017 za využití všech výše uvedených nástrojů mohou konstatovat, že způsob poskytované sociální služby je v souladu s definovaným posláním a zásadami sociální služby v návaznosti na osobní cíle jednotlivých klientů, které jsou hodnotitelné a v praxi realizovatelné.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standard kvality č. 16 Zvyšování kvality služby platnost od 1. 8. 2017</li> <li>2. Hodnocení osobních cílů klientů</li> </ol>	

	<p>v souladu/nesouladu s cíli a zásadami poskytované sociální služby Domov pro seniory ke dni 16. 2. 2018 za rok 2017</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Výroční zpráva 2016 Domov pro seniory Krnov</li> <li>4. Organizační směrnice č. 08/15 Politika kvality, platnost od 1. 1. 2015</li> <li>5. Hodnocení individuálních plánů II. oddělení – 16. 7. 2018</li> <li>6. Dotazníkové šetření rodinných příslušníků, osob známých a blízkých klientů Domova pro seniory Krnov jednotlivých oddělení od 27. 4. do 31. 5. 2018</li> <li>7. Hodnocení dotazníku spokojenosti klientů služby domov pro seniory za rok 2017</li> <li>8. Kontrola vykazování IP do programu Cygnus – květen 2018</li> <li>9. Namátková kontrola IP na 3. odd. v období červen 2018</li> <li>10. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 2</li> </ol>	
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p><b>kritérium 15. a)</b></p>	<p>Bodové hodnocení kritérií:</p> <p>kritérium 15.a)</p> <p><b>3 body</b></p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>---</p>

<b>Kontrolní zjištění k</b>	<p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <p><i>Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.</i></p> <p><b>§ 73 – 77</b></p> <p><i>Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.</i></p>	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p><b>§ 91 odst. 2</b></p> <p>Poskytovatel předložil vzorovou Smlouvu o poskytování pobytové sociální služby domov pro seniory a Smlouvy uzavřené s respondenty č. 1 až 7 a 8, předložené Smlouvy obsahují zákonem</p>	

požadované náležitosti uvedené v § 91 odst. 2.:

- Označení smluvních stran je uvedeno v čl. *I. Smluvní strany*
- Druh sociální služby je uveden v čl. *II. Předmět smlouvy*, „Předmětem smlouvy je poskytování pobytové sociální služby uvedené v ustanovení § 49 - Domov pro seniory, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.“
- Rozsah poskytování sociální služby je definován čl. *III. Rozsah poskytování sociální služby*, kde uveden výčet základních činností při poskytování sociální služby v domovech pro seniory. Specifikace rozsahu a průběhu poskytování sociální služby je dále uvedena v čl. *VI. Úkony péče* a v příloze č. 1 *Smlouvy Sjednání zakázky – Rozsah a průběh poskytování sociální služby*.
- Místo a čas poskytování sociální služby jsou upraveny v čl. *VIII. Místo a čas poskytování sociální služby*, který uvádí, že: „Služby sjednané v článku č. *III. - VI. této Smlouvy jsou zajišťovány a poskytovány v sídle poskytovatele, Rooseveltova 2141/51, Krnov a všude tam, kde je zajišťován doprovod související s poskytovanou službou. Služby sjednané v článku č. *III. - VI. Smlouvy se poskytují každý den 24 hodin, po dobu platnosti této Smlouvy dle individuálně dojednané podpory, péče a pomoci.*“*
- Výše úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 – 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování je řešen v čl. *IX. Zahájení pobytové služby, úhrada, způsob placení a vyúčtování služby* uvádí datum zahájení pobytové služby, kde je uvedena tabulka úhrad za ubytování, stravu a celkem, jenž je rozepsaná za jeden den a celý měsíc podle počtu dní v měsíci. Způsob placení a vyúčtování je dále specifikován v odst. 6 – 11 Smlouvy.
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb je řešeno v čl. *XI. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb*, který uvádí, že: „Klient byl srozumitelně seznámen s vnitřními pravidly Domova pro seniory Krnov - „Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory.“, „Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro seniory Krnov“. Tato pravidla mu byla předána v písemné podobě. Klient se zavazuje

*a je povinen tato pravidla dodržovat.*“ Kontrolou osobní dokumentace respondentů č. 1 až 7 a 8 bylo zjištěno, že výše uvedená pravidla jsou přílohou smlouvy. Rovněž během rozhovorů s respondenty č. 1 a 2 bylo zjištěno, že *Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov pro seniory* měli přiloženy ke Smlouvě, kterou měli u sebe.

- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, a to jak ze strany poskytovatele, tak ze strany klienta, jsou specifikovány v čl. X. *Ukončení smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty.*
- Doba platnosti smlouvy je stanovena v čl. XIII. *Závěrečná ustanovení,* který uvádí, že *Smlouva* se uzavírá na dobu neurčitou.

Všechny předložené Smlouvy i jejich Dodatky respondentů č. 1 až 7 a 8 jsou opatřeny datací a jsou oboustranně podepsány.

#### **§ 73 – 77**

Poskytovatel předložil *Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 2. 2018, který je přílohou č. 3 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory.* V Sazebníku jsou rozepsány úhrady za ubytování podle velikosti pokoje, a to za 1 den a za celý měsíc, podle počtu dní v měsíci.

- Úhrada za jednolůžkový pokoj za den činí 161 Kč
- Úhrada za jednolůžkový pokoj - BUŇKA - jedno sociální zařízení pro dva pokoje za den činí 151 Kč
- Úhrada za dvoulůžkový pokoj za den činí 140 Kč
- Úhrada za třílůžkový pokoj za den činí 124 Kč.

V Sazebníku jsou dále rozepsány úhrady za stravu, částkou za 1 den a za celý měsíc, podle počtu dní v měsíci.

- Strava normální za den 139 Kč
- Strava diabetická za den 144 Kč.

Sazebník také rozepisuje ceny za jednotlivé položky celodenní stravy: snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina, večeře, popř. druhá večeře, a uvádí částku za normu na potraviny a režii.

Poskytovatel dále předložil *Přílohu č. 4 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory,* kde jsou uvedeny fakultativní činnosti: kopírování, výlety, zájezdy, kulturní akce, telefonování z pevných linek, povinné revize vlastních elektro

	<p>spotřebičů, přepravu klienta vozidly.</p> <p>Poskytovatel nedoložil kalkulaci fakultativních služeb. Zaměstnanci č. 1 až 3 uvedli, že aktuálně klienti, vyjma plateb za telefonování, nehradí žádné fakultativní služby. Úhrada je nyní zajišťována z dotací. Platby za telefonování jsou zpětně rozpočítávány dle vyúčtování telekomunikačních služeb.</p> <p>Zaměstnanci v rozhovoru dále uvedli, že klienti nemusí odebrat stravu, částky za neodebranou stravu jsou klientům při vyúčtování vráceny, což bylo ověřeno prostřednictvím <i>Přehledu nepřítomnosti na červen 2018</i> respondenta č. 11.</p> <p>Ve Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory je v čl. IX. Zahájení pobytové služby, úhrada, způsob placení a vyúčtování služby, v odst. 5 uvedeno: „<i>Pokud v průběhu poskytování sociální služby dojde k situaci, že klientovi po úhradě nákladů za ubytování a stravu již nezůstane částka ve výši alespoň 15% příjmů, je nutné, aby klient informoval sociální pracovníky o této skutečnosti a doložil kopii důchodového výměru a čestné prohlášení o tom, že nemá žádné další příjmy. Toto opatření je nutné k tomu, aby klientovi mohla být odpovídajícím způsobem snížena úhrada.</i>“ Zaměstnanci č. 1 až 3 uvedli, že pokud má klient nízký důchod, vyjednávají s rodinou možnost doplatku do plné úhrady.</p> <p>Poskytovatel předložil Vyúčtování respondentů č. 1 až 7 za období duben až červen 2017. Stanovené částky za úhradu za stravu a ubytování jsou v souladu s částkami uvedenými v § 15 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vzorová Smlouva č. .... / o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory</li> <li>2. Smlouva o poskytování pobytové sociální služby - domov pro seniory respondentů č. 1 až 7</li> <li>3. Vyúčtování respondentů č. 1 až 7 za období duben až červen 2017</li> <li>4. Přehledu nepřítomnosti a červen 2018 respondenta č. 11</li> <li>5. Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 2. 2018</li> <li>6. Příloha č. 4 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov pro seniory, nedatováno</li> <li>7. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3</li> </ol>	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: <b>§ 91 odst. 2</b> <b>§ 73 – 77</b>	hodnocení povinností: § 73 – 77 <b>splněné</b> § 91 odst. 2 <b>splněné</b>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	<p><b>§ 89 odst. 1 – 6</b></p> <p><i>(1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.</i></p> <p><i>(2) Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve vyvinout úsilí k vyřešení problému, který spouští agresi, využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.</i></p> <p><i>(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření, jimž lze dosáhnout řešení situace. Zasáhnout lze pomocí fyzických úchopů, umístěním osoby do místnosti umožňující bezpečný pobyt, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.</i></p> <p><i>(4) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb</i></p>	Číslo: 8
----------------------	---	----------

	<p>osob.</p> <p>(5) <i>Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nebo opatrovníka osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.</i></p> <p>(6) <i>Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p><b>§ 89 odst. 1 – 6</b></p> <p>Zaměstnanci č. 2 až 9 v rozhovoru uvedli, že při poskytování sociální služby nejsou používána opatření omezující pohyb osob, situace, kdy by bylo takové opatření nutno použít, dosud ve službě nenastala, tudíž není vedena jejich evidence.</p> <p>Použití postranic je vnímáno jako ochranný prostředek a je vždy využito po dohodě s klientem. Poskytovatel předložil <i>Formulář užití opatření omezujících pohyb osob</i>, kde je „popsána situace před použitím opatření omezující pohyb; druh opatření; důvod použití opatření; místo použití opatření; čas a datum použití opatření; popis průběhu při použití opatření a jeho zhodnocení; popis případných komplikací, poranění; jména osob, která použila opatření omezujících pohyb“. Např. ve <i>Formuláři užití opatření omezujících pohyb osob</i> respondentky č. 12 ze dne 3. 8. 2017 je uvedeno: „Klientka si přeje sama postranice na noc, cítí se pak bezpečně“, důvodem použití opatření je „nebezpečí ohrožující vlastní zdraví a život klienta“ místem použití je „pokoj“, čas je stanoven „během noci od 18:00 do 6:00“, možnými komplikacemi mohou být „zlomeniny, hematomy“, formulář je podepsán zaměstnancem č. 10.</p> <p>Poskytovatel dále předložil <i>Přílohu č. 2 k S 205 Rizika a opatření omezujících pohyb osob</i>, kde jsou definována rizika, která mohou v plánu péče klienta nastat a postupy, kterými lze těmto rizikům předcházet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Riziko ztráty orientace v prostředí</li> <li>• Riziko sociální izolace</li> <li>• Riziko výživy</li> <li>• Riziko pádu</li> <li>• Riziku vzniku porušení integrity kůže</li> <li>• Riziko násilí“</li> </ul> <p>V dokumentu je také uvedeno, co musí předcházet, než bude opatření omezujících pohyb použito:</p>	

	<p>„• <i>Primární sestra má zpracován plán rizik u klienta (ošetřovatelský plán, plán péče – kde jsou rizika uvedena včetně prevence)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Zaměstnanec vyčerpá všechny možnosti slovního i jiného zklidnění situace:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání aj.</i></li> <li>• <i>oceňování – ocenit cokoliv, co klient dokázal, vyjádřit úctu a respekt</i></li> <li>• <i>využití validačních technik:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>zrcadlení pocitů – všimnout si a pojmenovat emoce „to pro Vás muselo být těžké ...“ Dát klientovi najevo porozumění.</i></li> <li>- <i>parafrázování – „rozumím tomu dobře ...“, „je to tak, že...“ a klient to buď popře nebo potvrdí, rozhovor dále pokračuje</i></li> </ul> </li> <li>• <i>využití vyhýbavé techniky – použití způsobu, který agresor nejméně očekává (např. přísnost při zachování důstojnosti klienta)</i></li> </ul> </li> <li>• <i>Při práci s klientem, který má problémy v chování, vždy zachovává individuální přístup.“</i></li> </ul> <p>Během místního šetření prostřednictvím pozorování a rozhovorů s respondenty č. 1 a 2, rozhovory se zaměstnanci č. 2 až 9 nebylo zjištěno, že by poskytovatel užíval v praxi restriktivních opatření.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Příloha č. 2 k S 2 05 Rizika a opatření omezujících pohyb osob, aktualizace 26. 4. 2017</li> <li>2. Formulář užití opatření omezujících pohyb osob respondentky č. 12</li> <li>3. Rozhovory s respondenty č. 1 a 2</li> <li>4. Rozhovor se zaměstnanci č. 2 až 9</li> <li>5. Pozorování</li> </ol>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:  <b>§ 89 odst. 1–6</b></p>	<p>hodnocení povinností:  § 89 odst. 1–6  <b>splněné</b></p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	<p>Lhůta pro splnění:  ---</p>



**PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb**

**Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89 odst. 1-6, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS**

Seznam hodnocených povinností:  
**§ 88 písm. c), d), e), f); § 89 odst. 1-6; § 91 odst. 2; § 73 – 77 ZSS**

Seznam splněných povinností:  
**§ 88 písm. c), d), e), f); § 89 odst. 1-6; § 91 odst. 2; § 73 – 77 ZSS**

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:  
---

**Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů**

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:  
**1c), 1b), 2a), 4b), 4c), 5b), 7b), 8b), 15a)**

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:  
**2b)**

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:  
**5c)**

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:  
---

V Ostravě dne:

Mgr. Martin Schindler - vedoucí inspekčního týmu

podpis .....

Mgr. Iva Válková - členka inspekčního týmu

podpis .....

Mgr. Gabriela Reková - členka inspekčního týmu

podpis .....

## **Poučení:**

Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb (dále jen „Protokol“) podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení Protokolu, adresované vedoucímu inspekčního týmu na adresu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Adresa datové schránky: sc9aavg

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb uvedených v Protokolu ve lhůtě stanovené inspekčním týmem a podat ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb uvedených v Protokolu ve lhůtě do 31. 1. 2019.

Adresa pro zaslání písemné zprávy o plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb uvedených v Protokolu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Adresa datové schránky: sc9aavg

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

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

Ing. Kateřina Michalíková, statutární zástupce  
zástupce kontrolované osoby

.....  
podpis

V Ostravě dne:

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro Odbor inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí

Výtisk č. 2 pro Domov pro seniory Krnov