



Výtisk číslo:

Č. j.: MPSV-2019/118992-244/1

Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2019/0191 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 se zvláštním režimem
- Identifikátor: 4325007

Kontrolované období: 1. 7. 2017 – 25. 7. 2019

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

- 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.
- Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.
- Plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c ZSS.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 23. 7. 2019 úkonem předání pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu o inspekci poskytování

sociálních služeb bylo zaslání dokumentů v elektronické formě poskytovatelem dne 15. 8. 2019.

Inspekce v místě byla realizována ve dnech 23. – 25. července 2019

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	<p>Dostupnost a srozumitelnost informací o službě</p> <p>§ 88 písm. a)</p> <p><i>Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.</i></p> <p>kritérium 1. a)</p> <p><i>Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.</i></p> <p>kritérium 15. a)</p> <p><i>Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.</i></p>	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. a)</p> <p>Zákonem o sociálních službách (dále jen ZSS) požadované informace (druh a místo poskytování sociální služby, okruh osob, kterým je sociální služba určena) jsou zveřejněny prostřednictvím dálkově dostupných podkladů - <i>webové stránky poskytovatele</i> (podklad č. 1), <i>Informační leták Domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 2) a v <i>Registru poskytovatelů sociálních služeb</i> (podklad č. 3). Dále pak ve, pro klienty určených, <i>Vnitřních pravidlech Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 7).</p> <p>Kapacita domova se zvláštním režimem, která je 35 osob, je uvedena ve všech výše uvedených podkladech č. 1 – 3 a 7.</p> <p><i>Webové stránky poskytovatele</i> (podklad č. 1) a dokument <i>Popis realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 4) zveřejněný v dálkově dostupném Registru poskytovatelů sociálních služeb, obsahují bližší informace o způsobu poskytování sociální služby v oblastech poskytování ubytování, stravování,</p>	

	<p>sociální a zdravotní péče a volnočasových aktivit.</p> <p>Informace o způsobu poskytování sociální služby jsou uvedeny v textové podobě ve srozumitelné formě, na webových stránkách jsou doplněny o fotografie. Vedle toho má poskytovatel zpracován též podklad č. 6 - <i>Alternativní forma veřejného závazku</i>, který obsahuje základní znění veřejného závazku ve zjednodušené textové podobě s využitím piktogramů a zvětšeného písma. A též podklad č. 8 <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem v alternativní podobě</i>.</p> <p>kritérium 1. a)</p> <p>Poslání</p> <p>Jednotlivé části veřejného prohlášení poskytovatele jsou vymezeny prostřednictvím <i>webových stránek poskytovatele</i> (podklad č. 1), <i>Informačního letáku Domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 2), <i>Popisu realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 4) a <i>Standardu kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby</i> (podklad č. 5).</p> <p>Uvedené poslání sociální služby: „Vytvořit a zajistit podmínky pro důstojný život osobám s demencí, které pro trvalé změny zdravotního stavu nejsou schopny samy, s pomocí rodiny, nebo jiných forem sociální služby, žít v přirozeném prostředí. Vzhledem ke svým specifickým potřebám potřebují dohled, podporu a pomoc druhé osoby při výkonu běžných denních činností.“ je v souladu s druhem sociální služby, ZSS definovanými základními zásadami a individuálně určenými potřebami klientů a je uvedeno ve shodném znění ve všech výše citovaných podkladech č. 1, 2, 4 a 5.</p> <p>Cíle</p> <p><i>Webové stránky poskytovatele</i> (podklad č. 1), <i>Informační leták Domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 2), <i>Popis realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 4) a <i>Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby</i> (podklad č. 5) uvádí tyto cíle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Zajistit klientovi důstojný závěr života kvalitní péčí. • Zachovávat co nejdéle soběstačnost klienta. • Podporovat kognitivní funkce klienta.“ <p>Byť jsou uvedené cíle v souladu s druhem poskytované sociální služby, jejich znění neakcentuje směřování ke kýženému stavu či změně, která má být využitím sociální služby u klienta dosažena (např. soběstačný klient), nýbrž prostředky či kroky vedoucí k dosažení cíle („zajistit, zachovávat, podporovat“).</p>	
--	--	--

Podklad č. 5 *Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby* uvádí dále způsoby, jakými k naplňování jednotlivých cílů dochází:

- „*Spolupráce s rodinou, osobami blízkými, dobrovolníky*
- *Podpora klientových schopností, dodržování rituálů, návyků*
- *Pomoc a podpora v orientaci*
- *Podpora v zamezení sociální izolace*
- *Podpora paměťových schopností (trénink paměti, reminiscenční techniky)*
- *Využití konceptu bazální stimulace*
- *Důstojné prožití stáří klientů.*“

Zásady

Zásady sociální služby při poskytování služby domova se zvláštním režimem jsou taktéž formulovány prostřednictvím *webových stránek poskytovatele* (podklad č. 1), *Informačního letáku Domov se zvláštním režimem* (podklad č. 2), *Popisu realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem* (podklad č. 4) a *Standardu kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby* (podklad č. 5):

- *„Lidský přístup a vztah ke klientům*
- *Posilování partnerského vztahu s klientem a jeho rodinou*
- *Zaměření na celkový obraz jedince – upokožování jeho lidských potřeb podporou a péčí včetně respektování jeho volby*
- *Nestrannost při poskytování sociální služby klientům – ke všem klientům rovný přístup“*

Zásady sociální služby akcentují snahu poskytovatele vytvářet podmínky pro respektování práv klientů a jsou v souladu s druhem sociální služby, ZSS definovanými základními zásadami a individuálně určenými potřebami klientů.

Podklad č. 5 *Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby* uvádí též příklady dobré praxe ve využití jednotlivých zásad při poskytování sociální služby. Např. v případě zásady nestrannosti pravidlo uvádí, že pracovníci přistupují ke všem klientům bez rozdílu a nedávají najevo své sympatie či antipatie vůči kterémukoli z nich. Se zaměstnanci č. 5 a 6 bylo diskutováno o zásadách, kterými se při své práci s klienty řídí. Sdělili, že ctí práva klientů, jejich zvyklosti a přání, preferují přání klienta nad požadavky rodinných příslušníků. V případě sporných situací v zařízení, ke kterým aktuálně dochází a při

kterých opatrovník respondenta č. 4 zasahuje do práce zaměstnanců poskytujících úkony péče a negativně jejich přístup a práci hodnotí, zachovávají neutrální postoj a k respondentovi přistupují s úctou jako k ostatním klientům.

Okruh osob

Okruh osob, kterým je sociální služba určena (poskytovatel užívá spojení „cílová skupina“) vymezený prostřednictvím *webových stránek poskytovatele* (podklad č. 1), *Informačního letáku Domov se zvláštním režimem* (podklad č. 2), *Popisu realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem* (podklad č. 4) a *Standardu kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby* (podklad č. 5) je uveden v totožném znění:

„*Věková struktura cílové skupiny:*

- *mladší senioři (65 – 80 let)*
- *starší senioři (nad 80 let)*

Okruh osob, kterým je služba určena:

- *Osobám s Alzheimerovou chorobou*
- *Osobám s ostatními typy demence*
- *Osobám se stabilizovaným duševním onemocněním*
- *Osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodů těchto onemocnění, a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby“*

Okruh osob je vymezen v souladu s poskytovaným druhem sociální služby, ZSS definovanými základními zásadami a individuálně určenými potřebami klientů.

Prostřednictvím rozhovorů se zaměstnanci č. 1 - 8, rozhovorů s respondenty č. 1 - 3, studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 - 7 a vlastním pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel postupuje v souladu s posláním, cíli a zásadami sociální služby.

kritérium 15. a)

Poskytovatel předložil *Standard kvality č. 15 Zvyšování kvality sociální služby* (podklad č. 9), ve kterém uvádí způsoby zjišťování kvality:

1. *„Průběžná kontrola a hodnocení způsobu poskytování služby*
2. *Hodnocení kvality poskytované služby klienty*
3. *Hodnocení kvality poskytované sociální služby zaměstnanci*
4. *Hodnocení kvality poskytované sociální služby rodinnými příslušníky, osobami blízkými*
5. *Hodnocení kvality poskytované služby*

	<p style="text-align: center;"><i>praktikanty, stážisty, dobrovolníky“</i></p> <p>K dílčím způsobům zjišťování kvality má poskytovatel zpracovány jednotlivé analýzy – <i>Hodnocení dotazníku spokojenosti klientů služby domov se zvláštním režimem za rok 2018</i> (podklad č. 10), ze kterého vyplývají údaje o spokojenosti/nespokojenosti se sociální službou, pokojem, volnočasovými aktivitami, chováním pracovníků – pečovateli a zdravotních sester, kvalitou a chutí stravy.</p> <p>Dále pak dokument <i>Vykazování IP rok 2018 DZR</i> (podklad č. 11), který u každého jednotlivého klienta hodnotí, zda se u něj v roce 2018 podařilo naplnit poslání (v kontaktu s přirozeným prostředím, potřebou podpory, dohledu či pomoci jiné osoby při výkonu běžných činností, řešit nepříznivou sociální situaci), cíle (v podpoře soběstačnosti, podpoře kognitivních funkcí a důstojného závěru života kvalitní péčí) a zásady (v lidském přístupu ke klientovi, zaměření na celkový obraz jedince a respektování jeho volby, posilování partnerského vztahu ke klientovi, nestrannosti – rovném přístupu ke klientovi). Jako podklad slouží <i>Vyhodnocení individuálního plánu</i>, který byl inspekčnímu týmu předložen u respondentů č. 1 a 2, 4 – 6 (podklad č. 12).</p> <p><i>Hodnocení dotazníků spokojenosti rodinných příslušníků služby domova pro seniory i domova se zvláštním režimem za rok 2018</i> (podklad č. 13) obsahuje zpětnou vazbu od rodinných příslušníků ohledně hodnocení kvality poskytované péče v zařízení v několika oblastech (stravování, poskytování úkonů péče, přístupu zaměstnanců ke klientům, vyřizování stížností, zdravotní péče, čistoty v zařízení, výběru aktivit pro klienty, spokojenosti s interiérem i venkovním areálem domova atd.).</p> <p>Souhrnná zpráva o hodnocení souladu poskytované sociální služby s veřejným závazkem je obsažena ve <i>Výroční zprávě o činnosti a hospodaření 2018</i> (podklad č. 14), která též obsahuje zhodnocení plnění cílů z předešlého roku a stanoví cíle pro rok 2019.</p> <p>Na základě výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel průběžně hodnotí soulad poskytování služby domova se zvláštním režimem s definovaným posláním, okruhem osob, cíli a zásadami služby.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Webové stránky poskytovatele http://www.dskrnov.cz/domov-se-zvlastnim-rezimem-devetsil/domov-se-zvlastnim-rezimem-devetsil-verejny-zavazek 2. Informační leták Domov se zvláštním režimem 3. Registr poskytovatelů sociálních služeb 4. Popis realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem, aktuální ke dni 	

	<p>22. 7. 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby, platnost od 26. 2. 2018 6. Alternativní forma veřejného závazku, aktualizace 20. 2. 2018 7. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, poslední aktualizace 26. 2. 2018 8. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem v alternativní podobě, poslední aktualizace 26. 2. 2018 9. Standard kvality č. 15 Zvyšování kvality sociální služby 10. Hodnocení dotazníku spokojenosti klientů služby domov se zvláštním režimem za rok 2018 11. Vykazování IP rok 2018 DZR 12. Vyhodnocení individuálního plánu respondentů č. 1 a 2, 4 – 6 13. Hodnocení dotazníků spokojenosti rodinných příslušníků služby domova pro seniory i domova se zvláštním režimem za rok 2018, ze dne 29. 1. 2019 14. Výroční zpráva o činnosti a hospodaření 2018 15. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 8 16. Rozhovory s respondenty č. 1 - 3 17. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 7 18. Pozorování 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. a)</p>	<p>Hodnocení povinností: § 88 písm. a) splněné</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: kritérium 1. a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poskytovatelem definované cíle sociální služby jsou více prostředky k dosažení cílů, než cíli samotnými.</i> <p>Nebyly zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: kritérium 15. a)</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. a) 2 body kritérium 15. a) 3 body</p>

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

Kontrolní zjištění k	<p>Informování zájemce o podmínkách služby</p> <p>§ 88 písm. b)</p> <p><i>Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.</i></p> <p>kritérium 3. a)</p> <p><i>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i></p> <p>kritérium 3. b)</p> <p><i>Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.</i></p> <p>kritérium 4. b)</p> <p><i>Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.</i></p>	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. b)</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovoru popsali, jak probíhá jednání se zájemcem o službu a co zájemci sdělují. Uvedli, že prvotní kontakt je častěji telefonický než osobní, většinou je kontaktuje rodina zájemce. V případě osobního jednání provede sociální pracovnice zájemce či rodinu zařízením, domluví se na sociálním šetření, jež probíhá v domácím prostředí zájemce, popř. v místě, kde se zájemce momentálně nachází, např. v nemocnici. V průběhu sociálního šetření zájemci ukáže fotografie domova, pro maximální zajištění srozumitelnosti předávaných informací bývá u jednání často přítomen rodinný příslušník či jiná blízká osoba. V případě, že zájemce není schopen sám jednat, spolupracuje sociální pracovník s jeho zákonným zástupcem, popř. se zmocněncem. Nemá-li zájemce opatrovníka či zmocněnce, spolupracuje sociální pracovník s osobou blízkou, kterou si zájemce určí.</p> <p>V předloženém <i>Standardu kvality č. 03 Jednání se zájemcem o službu</i> je uvedeno, že informace o</p>	

nabízené sociální službě je uvedena:

- „... na internetových stránkách *www.dskrnov.cz*, kde je uveden postup pro podání žádosti a projednání podané žádosti.
- na informačních tabulích u vstupu do budovy zařízení, kde je vyvěšen veřejný závazek, a v pořadači jsou zde k dispozici letáky DZR s danými kontakty na sociální pracovníce.
- pro zájemce, kteří vyžadují, aby informace byly podány srozumitelněji, je u sociální pracovníce připravena velká verze letáku.
- na distribučních místech: letáky jsou k dispozici v některých čekárnách obvodních lékařů, odborných lékařů, informačním centru města, poradnách, u jiných poskytovatelů sociálních služeb ve městě Krnově, v rámci komunitního plánu města Krnova.
- u zřizovatele - odboru sociálního, Městského úřadu v Krnově.“

Zaměstnanci č. 2 a 4 uvedli, že při osobní schůzce se zájemcem mají s sebou vzorovou smlouvu, vnitřní pravidla domova, složku s fotografickou prezentací aktivit domova a fotografickou prezentaci domova. Během osobní schůzky informují zájemce o úhradách a o způsobu evidence žádosti. V závěru jednání sociální pracovník shrne předávané informace a zpětnými dotazy si ověří, zda zájemce předávaným informacím porozuměl.

Při rozhovorech s respondenty č. 2 a 3 bylo zjištěno, že si jsou vědomi smluvního vztahu, avšak na jednání, které předcházelo uzavření smlouvy, si již nepamatovali. Z osobní dokumentace respondentů č. 2 a 3 je zřejmé, že jednání probíhalo v nemocničním zařízení a také za účasti rodinných příslušníků respondentů.

Informace o nabídce poskytovaných služeb je uvedena také na *webových stránkách poskytovatele www.dskrnov.cz*, kde je kromě informací týkajících se veřejného závazku, ubytování, stravování, sociální a zdravotní péči, informací k možnostem pro podávání stížností, k dispozici ke stažení také *Žádost o poskytování sociálních služeb, Vyjádření registrujícího praktického lékaře, dotazník k aktualizaci žádosti o poskytování sociální služby, Potvrzení o zdravotním stavu, Doporučený seznam osobních věcí pro příjem klienta, Vnitřní pravidla domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 1. 2019, Sazebník fakultativních služeb, Smlouva č...../ o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem.*

Z výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel srozumitelným způsobem informuje zájemce

o sociální službu a také rodinu zájemce, popř. opatrovníka o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly v případě uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb, dále informuje o způsobu poskytování sociálních služeb a také o úhradách za tyto služby.

kritérium 3. a)

Poskytovatel předložil *Standard kvality č. 03 Jednání se zájemcem o službu*, který podrobně popisuje celý průběh jednání se zájemcem o sociální službu. V úvodu definuje, kde jsou uvedeny informace o nabízených službách (viz kontrolní zjištění ke k § 88 písm. b), dále popisuje jednání se zájemcem o sociální službu ve fázi: osobního jednání se zájemcem – osobní návštěva zájemce a fázi písemného podání žádosti – elektronicky, dále popisuje zařazení žádosti do seznamu čekatelů, složení multidisciplinárního týmu, jak probíhá hodnocení žádosti, průběh přednástupního šetření a podporu pro lepší porozumění předávaných informací, pravidla pro odmítnutí zájemce a pravidla pro vedení seznamu čekatelů.

Standard také uvádí informace, které sociální pracovnice sděluje žadateli při jednání: *„představí zařízení DZR, popíše sociální službu a seznámí s podmínkami, za jakých je služba poskytována. Společně se domlouvají, zda je pro zájemce služba DZR vhodným řešením a mohla by naplnit jeho očekávání. V případě zájmu předá zájemci sazebník úhrad k prostudování. Dále předává sociální pracovník zájemci informační leták. Jestliže by služba DZR nemohla splnit požadavky, které od ní zájemce očekává, a které zároveň přesahují možnosti poskytování sociálních služeb domova se zvláštním režimem dané legislativou, poskytuje sociální pracovník základní sociální poradenství a doporučí zájemci odpovídající řešení jeho nepříznivé sociální situace jiným dostupným způsobem“* dále uvádí jak je zajištěna srozumitelnost předávaných informací: *„V případě, že zájemce o sociální službu potřebuje zvláštní podporu pro lepší porozumění v rámci jednání se zájemcem o sociální službu, využívá sociální pracovník následující dokumenty:*

- *Fotodokumentaci: sociální pracovník má v kanceláři k dispozici fotodokumentaci zařízení a společně s ukázkou prostor a činností vysvětluje, jak je služba DZR poskytována.*
- *Materiály s větším písmem – leták služby, vnitřní pravidla služby, sazebník a vzor smlouvy. Pomocí těchto materiálů pomáhá zájemci pochopit podmínky poskytování sociální služby.*
- *Osobu blízkou, která pomáhá předávané informace formulovat do srozumitelné formy*

pro zájemce z toho důvodu, že zná specifika komunikace.

- *Kontaktuje tlumočnicka v případě zájmu zájemce.*
- *Sociální pracovník přizpůsobuje své tempo řeči zájemci: mluví přirozeně hlasitě, dobře artikuluje. Sleduje reakci zájemce, přizpůsobuje se jeho komunikačním možnostem. Používá obvyklý slovník bez cizích slov a odborných výrazů. Vyjadřuje se konkrétně a jasně, sdělení dělí do kratších celků. Vždy si ověřuje, zda je informace pro zájemce srozumitelná.“*

Zaměstnanci č. 2 až 4 v rozhovorech popsali, jak probíhá jednání se zájemcem o sociální službu. Uvedli, že jednání probíhá v několika fázích a probíhá vždy přímo se zájemcem o sociální službu, ale často za přítomnosti rodiny. Sociální šetření vede sociální pracovník a probíhá zpravidla v domácím prostředí zájemce, popř. v zařízení, kde se momentálně zájemce nachází. Získané informace zapisuje sociální pracovník do formuláře *Sociální šetření*, další jednání probíhá krátce před uzavřením smlouvy, informace zapisuje sociální pracovník do formuláře *Přednástupní šetření I. část*, což bylo prostřednictvím osobní dokumentace respondentů č. 1 až 3 ověřeno (blíže viz kontrolní zjištění ke kritériu 3. b). Zájemce má také možnost si prohlédnout domov osobně nebo alespoň prostřednictvím fotografií.

Z výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel má zpracována pravidla pro jednání se zájemcem o službu, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

kritérium 3. b)

Jednání se zájemcem o sociální službu vede sociální pracovník, který zjištěné informace zapisuje do formuláře *Sociální šetření*, ve kterém jsou uvedeny informace k oblastem:

- *mobility*
 - *oblékání*
 - *kompensační pomůcka*
 - *péče o domácnost*
 - *zapojení do aktivit odpovídajícím věku*
 - *orientace časem*
 - *orientace osobou*
 - *hospodaření s financemi*
 - *péče o zdraví*

○ *smyslové poruchy*

- *vztah k městu*
- *oblast stravování*
- *oblast hygieny*
- *oblast komunikace*
- *oblast orientace*
- *manžel*

Další informace jsou zjišťovány před samotným přijetím klienta do zařízení, informace jsou zapisovány do formuláře *Přednástupní šetření I. část*, kde je uvedeno:

- *aktuální výše příspěvku na péči*
- *aktuální výše důchodu (povinný v případě nedostatečné výše úhrady)*
- *způsob úhrady za ubytování, stravování a péči*
- *nabídka změny trvalého bydliště*
- *druh stavy*
- *oslovení*
- *zdravotní pojišťovna*
- *praktický lékař*
- *kompensační pomůcka*
- *smlouva s pojišťovnou*
- *jména kontaktních osob*
- *způsob doručení důchodu*
- *rodinný stav*
- *dosažené vzdělání*
- *obor*
- *poslední zaměstnání*
- *zvyky a rituály, které by si chtěl klient udržovat*
- *popis dětství*
- *popis mládí*
- *popis dospělosti*

Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovoru uvedli, že během sociálního šetření zjišťují nepříznivou sociální situaci zájemce, jaké jsou jeho potřeby, přání. Získané informace zapisují do formuláře *Sociální šetření*. V případě, kdy se uvolní místo v domově, kontaktuje sociální pracovnice zájemce, zda i nadále jeho zájem trvá, jestliže se zájemce rozhodne nabídku využít, předjednává sociální pracovnice další náležitosti, jako např. trvalý pobyt, způsob výplaty důchodu, viz

Formulář *Přednástupní šetření – I. část*. Přednástupní šetření probíhá za účasti sociální pracovnice, vedoucí úseku, kde se uvolnilo místo. Během šetření se sociální pracovnice se zájemcem individuálně domlouvá na osobním cíli, na úkonech, se kterými zájemce potřebuje pomoc či podporu. Tyto informace zapíše do formuláře *Přednástupní šetření - II. část*, který je podkladem individuálního plánování s klientem.

Součástí osobní dokumentace respondentů č. 1 až 3 jsou formuláře *Sociální šetření a Přednástupní šetření – I. část a II. část*, např. ve formuláři *Přednástupní šetření - II. část* respondenta č. 3 je kromě informací ohledně úkonů péče, se kterými potřebuje respondent pomoc či podporu, také uvedeno: „*přání klienta/ky: Dcera a personál nemocnice sdělili, že je paní ráda venku – chce často chodit v en. Je také ráda ve společnosti druhých lidí. Je potřebné dohlédnout, aby paní ... neodešla ze zařízení; Osobní cíl stanovený při nástupu DZR: Potřebou klienty je zajištění péče v domově se zvláštním režimem (potřebuje pomoc druhé osoby ve všech oblastech péče). Chce být co nejčastěji venku a chodit na procházky. Přáním klientky je také být ve společnosti druhých lidí; Čemu by se chtěl/a v DZR věnovat: Často by chtěla chodit ven na procházky. Chtěla by být ve společnosti druhých lidí. Ráda sleduje televizi a prohlíží si časopisy.*“

Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce, projednává jeho potřeby, očekávání a cíle, které by vzhledem k jejich možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

kritérium 4. b)

Poskytovatel předložil *Standard kvality č. 04 smlouva o poskytování sociální služby*, kde je uvedeno: „*Sociální pracovník má k dispozici vždy vzor smlouvy a jejích příloh a doporučený seznam osobních věcí (příloha č. 7 k S 03) 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. 6 (Přednástupní šetření – I. část) k S 03 Jednání se zájemcem o službu. Požadavky na zjištění rozsahu služby (úkony péče) zaznamenává vedoucí daného oddělení popř. jeho zástupce do přílohy č. 6 (Přednástupní šetření –*

II. část). V případě, že se smlouva uzavírá s osobou, která není při využití všech možných způsobů schopna přijmout informace o obsahu a náplni smlouvy z důvodů zdravotního stavu a má zástupce, je dále v rámci adaptačního procesu zjišťována libost či nelibost v projevech klienta s poskytovanou sociální službou a tyto poznatky jsou zaznamenávány do adaptačního listu. S tímto materiálem se dále pracuje v rámci individuálního plánování sociální služby.“

V rozhovoru s respondenty č. 1 až 3 bylo zjištěno, že mají uzavřené platné písemné smlouvy, ačkoliv již přesně nevěděli, co je obsahem smlouvy, věděli, jaká pravidla musí dodržovat. Respondent č. 3 je zastoupen opatrovníkem, kontrolou jeho osobní dokumentace bylo zjištěno, že smlouva je podepsaná jak poskytovatelem, opatrovníkem i respondentem, který byl přítomen uzavření smlouvy. Rozhovorem se zaměstnanci bylo zjištěno, že ačkoliv jsou někteří klienti zastupováni opatrovníky, je smlouva vyhotovena ve 3 stejnopisech. Dále uvedli ve shodě s výše uvedenými pravidly, že v případě, kdy není klient schopen jednat sám za sebe a nemá ustanoveného opatrovníka, který by za něj mohl smlouvu uzavřít, zastupuje jej při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností dle § 91 odst. 6 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách Zaměstnanci č 2 a 4 uvedli, že při uzavírání smlouvy využívají také materiály v alternativní podobě, kterými jsou vnitřní pravidla v alternativní podobě doplněné o piktogramy, smlouva ve zjednodušené podobě doplněná fotografiemi a piktogramy, nabídka aktivit ve fotografické podobě, které předložili. Během diskuse dále uvedli, že během uzavírání smlouvy a také při jednání se zájemcem/klientem prochází vnitřní pravidla, vysvětlí, jaká pravidla musí klient dodržovat, jaká má práva, co probíhá v adaptačním období, jaké jsou výpovědní důvody a lhůty. Klient a jeho rodina obdrží návrh smlouvy, kterou je možné připomínkovat a následně je možné smlouvu individuálně přizpůsobit. Obsah smlouvy je také k dispozici na webových stránkách poskytovatele. Zaměstnanci také uvedli, že se snaží, co nejvíce klientovi přiblížit obsah smlouvy. Pro snazší porozumění smlouvě mají k dispozici brožuru *Alternativní komunikace*. Dále uvedli, že i když je klient zastupován opatrovníkem, je přítomen při uzavírání smlouvy a smlouvu také podepisuje.

Z informací získaných při rozhovorech se zaměstnanci č. 2 a 4, ze studia dokumentace poskytovatele, osobní dokumentace respondentů č. 1 až 7 a z rozhovorů s respondenty č. 1 a 3 bylo ověřeno, že poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby využívá všechny dostupné prostředky, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard kvality č. 03 Jednání se zájemcem o službu, platnost od 12. 3. 2018 2. Webové stránky poskytovatele www.dskrnov.cz 3. Žádost o poskytování sociálních služeb 4. Vyjádření registrujícího praktického lékaře 5. Dotazník k aktualizaci žádosti o poskytování sociální služby 6. Potvrzení o zdravotním stavu 7. Doporučený seznam osobních věcí pro příjem klienta 8. Vnitřní pravidla domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, aktualizace 26. 2. 2018 9. Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 1. 2019 10. Sazebník fakultativních služeb od 1. 5. 2016 11. Smlouva č. / o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem 12. Formulář Sociální šetření 13. Formulář Přednástupní šetření I. část 14. Formulář Přednástupní šetření II. část 15. Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 4 16. Rozhovory s respondenty č. 1 až 3 17. Osobní dokumentace respondentů č. 1 až 3 18. Standard kvality č. 04 Smlouva o poskytování sociální služby, platnost od 9. 4. 2018 19. Alternativní komunikace 20. Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem, Vnitřní pravidla domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby domov se zvláštním režimem – alternativní podoba 21. Smlouva o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem – alternativní podoba 	
<p>Hodnocení plnění povinností poskytovatele</p>	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. b)</p>	<p>hodnocení povinností: § 88 písm. b) splněné</p>

Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: kritérium 3. a) kritérium 3. b) kritérium 4. b)	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 3. a) 3 body kritérium 3. b) 3 body kritérium 4. b) 3 body
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	Ochrana práv § 88 písm. c) <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> kritérium 1. b) <i>Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.</i> kritérium 1. d) <i>Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.</i> kritérium 2. a) <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> kritérium 2. b) <i>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</i> kritérium 13. a)	Číslo: 3
-----------------------------	--	----------

	<p><i>Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p>§ 88 písm. c)</p> <p>Prostřednictvím rozhovorů se zaměstnanci č. 1 – 8, rozhovorem s respondenty č. 1 – 3, studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 7, vlastním pozorováním a analýzou poskytovatelem předložených podkladů (např. č. 1 <i>Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby</i>, č. 2 <i>Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob</i>, č. 3 <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem</i>, č. 4 <i>Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči</i>, č. 5 <i>Etický kodex pracovníka</i> atd.) 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.</p> <p>Jako příklad dobré praxe lze hodnotit též institut ombudsmana v zařízení, jehož hlavním cílem je hájit práva klientů (bližší popis viz níže).</p> <p>kritérium 1. b)</p> <p>V předloženém vnitřním pravidle <i>Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby</i> (podklad č. 1) v části 7. „Uplatňování vůle klienta“ poskytovatel uvádí, že klient je podporován v samostatném rozhodování v běžných a každodenních činnostech (např. výběr z jídelníčku, poskytování osobní hygieny, spravování finančních záležitostí, příležitosti pro vycházky atd.). Poskytovatel také připouští, že mohou nastat situace, kdy sociální služba nemá možnost vyjít v rámci uplatňování vůle klientovi vstříc, ale vždy se snaží hledat optimální řešení v zájmu klienta.</p> <p>Také podklad č. 2 <i>Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob</i> v části 2.2 „Svoboda volby je zaručena“ definuje několik situací, ve kterých mohou klienti uplatnit vlastní vůli – čas vstávání, uléhání, výběr oblečení, volba aktivit apod.</p> <p>Během diskuse se zaměstnanci č. 1 – 8 o plnění zákonných povinností a jednotlivých kritérií standardů kvality byly zmiňovány četné informace týkající se možnosti uplatnění vlastní vůle klientů při poskytování sociální služby. Např. zaměstnanci č. 5 a 6 sdělili, že respektují přání a zvyklosti klientů na všech úrovních – dobu vstávání, preferenci některých jídel, způsob oblékání, koupání, způsob trávení volného času. Klienti si mohou zvolit, zda jim úkony intimního charakteru budou poskytovat pečovatelé muži či ženy, jejich přání respektují. Stejně</p>	

jako když jsou s klientem domluveni na nějaké aktivitě a on ji odmítne, nenutí ho. Klienty oslovují na základě jejich výslovného přání, ale všem klientům vykají. Pokud přání ohledně oslovování není klient schopen sám sdělit, obrátí se na rodinu. Klienti mají možnost volby stravy z jídelníčku, stejně jako nahradit některé přílohy při obědě či večeři. Klienti mají také v kuchyňkách k dispozici pečivo, které si mohou přes den kdykoli vzít atd.

Pozorováním a rozhovorem se zaměstnanci č. 2 a 3 bylo zjištěno, že klienti mají na pokojích uzamykatelné noční stolky a skříně. Klíči od pokojů klienti vesměs nedisponují (většina z nich je imobilních či neschopných manipulace s klíči), někteří klienti využívají možnosti uzamčení pokoje zevnitř pomocí speciálního kování, jež umožňuje v případě potřeby odemknout dveře zvenku.

Zaměstnanci č. 5 - 8 byli v diskusi dotázáni, zda by v aktuálním čase byli personálně vybaveni naplnit případnou žádost klienta o individuální doprovod např. do obchodu, cukrárny. Uvedli, že nad rámec plánovaných doprovodů k lékaři a nákupů by se snažili vyjít klientovi vstříc, okamžitě by to možné pravděpodobně nebylo, ale v horizontu týdne ano.

Zaměstnanci č. 5 - 8 dále uvedli, že současně vnímají i limity pro uplatnění vlastní vůle dané režimovými opatřeními sociální služby domova se zvláštním režimem. Např. by klientům z důvodu bezpečnosti nebyli ochotni zakoupit alkohol, ačkoli vnitřní pravidla požívání alkoholických nápojů plošně nezakazují. Takovou situaci by konzultovali se zdravotnickým personálem, upozornili by klienta na riziko a v rámci bezpečnosti by prováděli častější návštěvy klienta na pokoji. V případě požadavku klienta na častější potřebu celkové koupele, než je smluvně dána, by v případě časových možností po domluvě s klientem jeho přání vyhověli, případně by se domluvili s rodinnými příslušníky na výpomoci.

Na základě rozhovoru s respondentem č. 1 a doplňujícím rozhovorem s jeho klíčovým pracovníkem bylo zjištěno, že např. večeře je mu podávána dle jeho přání a aktuální kondice buď na pokoji, nebo je s pomocí zaměstnance odvezen do malé jídelny. V zařízení je možný výběr z několika variant jídel, s respondentem jsou vždy probírány jednotlivé možnosti a respondent si následně jednu z nich zvolí (kývnutím nebo tím, že klíčovému pracovníkovi stiskne ruku). Informace o tom, co respondentovi chutná, má klíčový pracovník také od dcery respondenta. Klíčový pracovník uvedl, že respondent bývá většinou kolem sedmé hodiny ráno vzhůru, ale když přijde do pokoje a vidí, že ještě spí, nebudí ho. Respondent se účastní všech poskytovatelem pořádaných akcí. Na některé přichází

i jeho rodina. Respondent se také rád dívá na televizi – pečovatelky pouštějí jednotlivé programy a on dá najevo, co za program chce nechat – většinou se jedná o sportovní, hudební nebo přírodovědný program. Pokud je respondent s něčím nespokojený, dokáže to dát dle klíčového pracovníka hlasitě najevo. Nemá např. rád umývání intimních partií (od ženy ani od muže) – musí ho na tento úkon předem upozornit, pak to snáší o mnoho lépe.

Osobním rozhovorem s respondentkou č. 2 bylo zjištěno, že má možnost využít aktivity pořádané poskytovatelem – posezení na terase, procházku do cukrárny, povídání v klubovně. Ke stravování využívá dle nálady velkou nebo malou jídelnu, případně se může najíst i na pokoji. Respondentka uvedla, že má možnost výběru jídla z jídelníčku, který předčítá na aktivitách „učitelka“. Respondentka má na pokoji možnost uzamknout si své osobní věci do uzamykatelné zásuvky, klíče od pokoje nevládní, uvedla, že si nepamatuje, že by ji tuto možnost někdo nabízel.

Studiem osobní dokumentace respondentky č. 4 a vlastním pozorováním bylo zjištěno, že poskytovaná péče ze strany poskytovatele je v jejím případě vysoce individualizovaná. Respondentka č. 4 má nastaven častější systém kontrol včetně polohování co 2 hodiny, je jí podávána pevná strava vyžadující delší čas při úkonu pomoci s podáváním stravy s ohledem na riziko vdechnutí než jak je obvyklé u jiných klientů, jimž je v těchto případech podávána spíše strava mixovaná. Opatrovníkovi respondentky č. 4 je jídelníček zasílán 14 dní dopředu, má možnost jej připomínkovat a vyměnit některé položky ve stravě, těmto požadavkům je v rámci možností kuchyně vyhověno. Některé části denní stravy (odpolední svačiny, večeře) má respondentka odhlášeny a stravu jí zajišťuje opatrovník, včetně jejího podávání. Evidované záznamy o individuálně poskytované péči respondentce č. 4 se zevrubně zapisují do elektronicky vedeného systému, a to veškeré úkony od podání tekutin, výměny inkontinenční pomůcky, o intervalech polohování, pozření stravy v průběhu dne apod. Respondentce č. 4 je umožněno možnost volby (stejně jako ostatním klientům), aby ji osobní prádlo a lůžkoviny vypral rodinný příslušník či využila společné prádelny v zařízení. V případě respondentky č. 4 je opatrovníkem vyčleněné prádlo vypráno vždy odděleně od prádla jiných klientů, není na žádost opatrovníka sušeno v sušičce atd.

Předložená osobní dokumentace o respondentech č. 1 – 7 obsahuje záznamy o průběhu poskytované sociální služby, ze kterých vyplývá řada situací, ve kterých klienti mohou uplatnit vlastní vůli, či je respektováno jejich individuální přání např. při

odmítnutí nabízené aktivity.

Poskytovatel při poskytování sociální služby respektuje právo klientů uplatnit vlastní vůli při řešení sociálně nepříznivé situace až na výše popsané výjimky dané režimovými opatřeními domova se zvláštním režimem.

kritérium 1. d)

Poskytovatel nad rámec požadavku kritéria standardu kvality písemně vymezuje způsoby ochrany klientů před předsudky a negativním hodnocením prostřednictvím podkladu č. 1 *Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby* v části 8. „Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením“ těmito prostředky:

„Prostředí DZR:

Domov se zvláštním režimem se snaží vytvářet příjemnou atmosféru pro klienty zařízení. Branka na schodech je vnímána jako prostředek předcházení pádu klientů ze schodů.

Více poskytovaných služeb v jedné budově:

V jedné budově fungují dvě sociální služby: domov se zvláštním režimem a domov pro seniory. DZR má vyhrazeno přízemí budovy, přičemž společné prostory DZR jsou využívány veřejností, personálem a klienty domova pro seniory, jelikož se v jejích prostorech vyskytuje vstup do budovy a potřebné výtahy. Služba DZR je tedy průchozí službou.

Zaměstnanci DZR se snaží co nejvíce eliminovat působení průchodnosti služby na klienty. Dbají vždy na důstojnost jednotlivých klientů. Pokaždé zavírají dveře od jednotlivých pokojů klientů a v případě provádění hygieny či jiných osobních úkonů používají zástěny. Nově příchozí do společných prostor průběžně taktně vyzívají na dodržování klidné atmosféry. Při doprovodu klienta na toaletu nebo do koupelny doprovázejí klienta vždy oblečeného a upraveného. Klient se nesmí stát terčem posměchu nebo negativního hodnocení okolí.

Nedůstojné oslovování klientů:

Klienta vždy oslovuje statutem „pan, paní“ a jeho příjmení. Dle požadavků klienta může být použit i titul klienta „např. pan doktor“. Přání na oslovování klienta je zjišťováno již při jednání se zájemcem o službu a zaznamenáno do formuláře Přednástupní šetření. Pokud si klient přeje oslovovat křestním jménem, je o tomto požadavku udělán zápis do programu Cygnus, zároveň s poznámkou, kdo toto oslovování může používat. I zde platí oslovování statutem „pan, paní“ a křestní jméno klienta.

Není-li klient schopen vyjádřit přání na oslovování, je

způsob oslovování probrán s jeho blízkými. Dle požadavků blízkých zaznamenáno do formuláře Přednástupní šetření a v průběhu adaptace používán pracovníky, přičemž je sledována a zaznamenávána jakákoli reakce klienta na dané oslovování. V adaptační době může být oslovování klienta změněno, budou-li se objevovat negativní projevy klienta.

Oslovení klienta může být také změněno na základě změny jeho zdravotního stavu, prohloubení stavu demence, kdy klient přestává reagovat na oslovení příjmením a začíná reagovat na oslovení křestním jménem. Všechny projevy klienta je nutné vyzorovat a zapsat do programu Cygnus.

Identifikace pracovníků DZR:

Pracovníci vždy nosí vizitku se svým jménem. Nenosi bílé oblečení (vrchní část oděvu), aby zařízení nepůsobilo jako zdravotnické.

Procházký klientů po okolí:

Jdou-li klienti společně s personálem zařízení na procházku do okolí, vychází ven v malých skupinách a každá skupina jiným směrem.

Označení kompenzačních pomůcek a oblečení klientů:

Oblečení klientů je označeno v prádelně zařízení štítkem se jménem klienta na místo, kde označení není běžným pohledem vidět. Označení jednotlivých kompenzačních pomůcek (např. invalidních vozíků) je opět na místech, které není běžně viditelné.

Uchování inkontinentních pomůcek klienta na pokoji:

Inkontinentní pomůcky nejsou na pokojích klientů uloženy na viditelných místech, je-li to možné a prostor na pokoji to umožňuje. Pokud je inkontinentní pomůcka na pokoji klienta, je to na jeho výslovné přání.

Příklady dobré praxe při předcházení před předsudky a negativním hodnocení veřejnosti:

- Zařízení každoročně pořádá „Den otevřených dveří“
- V budově domova je k dispozici kadeřník a pedikúra pro veřejnost
- Do zařízení docházejí dobrovolníci
- Neomezená možnost návštěv blízkých osob v zařízení
- Velká jídelna slouží současně klientům služby i veřejnosti
- V organizaci funguje výbor obyvatel“

V souladu s výše uvedeným bylo během inspekce v místě studiem osobních dokumentací vedených o respondentech č. 1 – 7 a vlastním pozorováním zjištěno, že např. zaměstnanci se o klientech vyjadřují důstojně a s úctou, vykají jim a oslovují je jménem či příjmením, dle sdělení zaměstnanců č. 5 - 8 je to na domluvě s konkrétním klientem či jeho rodinnými příslušníky. V zařízení není cítit zápach z dezinfekce, ani žádný jiný nepříjemný odér.

Zaměstnanci č. 5 a 6 v diskusi uváděli příklady z praxe, jakými se snaží předsudkům o klientech předcházet. Např. pokud klienta doprovázejí k lékaři, snaží se navodit nekonfliktní téma umírňovat klientovy hlasité projevy. Objasní klientovi, že jsou na veřejnosti, a tak je nutné tomu přizpůsobit chování. Při doprovodech klientů mimo zařízení nosí civilní oblečení. Všem klientům vykají, respektují však jeho přání ve výběru oslovení jménem či příjmením.

Poskytovatel vytváří a v praxi uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

kritérium 2. a)

Pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv, má poskytovatel zpracována prostřednictvím předloženého podkladu č. 2 *Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob*. Poskytovatel v nich uvádí přehled 13 práv klientů s bližším popisem možných situací, v nichž může být dané právo klienta dotčeno či porušeno. Jedná se o:

„Svoboda pohybu je zaručena.

Svoboda volby je zaručena.

Ochrana soukromí a zajištění intimity klienta je zaručena.

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 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 projevovat své náboženství nebo víru sám nebo společně s jinými.

Nikdo nesmí porušit 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 za podmínek, které stanoví zákon.

Volební právo je všeobecné a rovné a vykonává se tajným hlasováním, podmínky výkonu volebního práva stanoví zákon.

Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

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

Namátkou vybrané situace možného porušení práva popsali zaměstnanci č. 5 – 8 v souladu s předloženým pravidlem poskytovatele (podkladem č. 2), zejména pak v oblasti zachování intimity při poskytování hygieny, práva na důstojné zacházení apod. Např. zaměstnanci č. 5 a 6 uvedli, že pokud je klientovi prováděna hygiena v koupelně, tak je tam zaměstnanec s klientem vždy sám, požádá např. rodinného příslušníka, aby počkal. V případě, že se hygiena provádí na dvoulůžkovém pokoji, použijí vertikální žaluzie, které vytváří vizuální bariéru mezi lůžky klientů. Také pozorováním v místě inspekce bylo zjištěno, že zaměstnanci např. při vstupu do pokoje klientů nejdříve zaklepu, poté čekají na vyzvání a následně do pokoje vstupují.

Zaměstnanci č. 7 a 8 popsali dále situaci, kterou vnímají jako limitující pro imobilní klienty. Všichni klienti mají k dispozici na pokojích signalizační zařízení, které mohou využít k přivolání zaměstnance. Pokud některý z klientů není schopen zařízení ovládat, jsou u něj činěny častější kontroly během dne i noci. Je tomu tak i v případě respondentky č. 4, která má nastavený režim kontrol a polohování co 2 hodiny.

Většina z výše uvedených oblastí možného porušení práv je přílehlavá druhu sociální služby domov se zvláštním režimem. Pravidlo identifikuje pro klienta ohrožující situace a obsahuje též prvek prevence, jak těmto situacím předcházet, některé obsahují i příklady dobré praxe.

Pravidlo v další části přináší postup, pokud k dotčení či porušení práva klienta dojde. Je zde uveden sankční mechanismus dle závažnosti porušení od ústního pohovoru s nadřazeným, přes písemné napomenutí po předání věci PČR ve zvlášť závažných případech. V každém případě je akcentována povinnost se klientovi omluvit a učinit

neprodleně nápravu. Také je kladen důraz na týmovou diskusi a event. revizi standardu zabývajícího se ochranou práv klientů.

Zaměstnanec č. 1 uvedl, jakým způsobem dochází ke kontrole dodržování práv klientů, které se jako ostatní kontroly řídí *Organizační směrnici č. 08/15 Politika kvality* (podklad č. 7). Dochází ke kontrolám plánovaným, ale i namátkovým. Pracovníky v přímé péči kontroluje jejich vedoucí a to např., zda jsou během pracovní doby na svých místech (úsecích), jakým způsobem provádějí klientům hygienu, přičemž jsou průběžně edukováni o polohování klientů, výměně inkontinenčních pomůcek apod. Aktuálně je nastaven systém kontroly večeří a výdeje odpoledních svačin, zda sedí správný počet, jejich konzistence atd.

Zaměstnanci č. 4 – 8 popsali inspektorem simulovanou situaci, jakým způsobem by řešili porušování práva klienta svým kolegou. Např. zaměstnanec č. 5 uvedl, že kdyby u svého kolegy zaznamenal nevhodné chování ke klientovi (jako je nadávka, nevhodná manipulace, povyšování atd.), promluvil by si nejdříve s daným kolegou, podle jeho postoje k věci by pak informoval nadřízeného.

Poskytovatel svým klientům též nabízí využití institutu ombudsmana pro hájení práv klienta a pro případy sporů mezi klientem zařízení (či jeho opatrovníkem) a poskytovatelem na straně druhé. Pro tyto účely má poskytovatel zpracována *Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro senior Krnov* (podklad č. 6), jež jsou přílohou smlouvy o poskytování sociální služby.

Z výše uvedeného vyplývá, že 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 podle těchto pravidel ve většině případů v praxi postupuje. Poskytovatel má též zpracován postup, pokud k porušení práv klientů dojde.

kritérium 2. b)

Problematika kritéria je řešena prostřednictvím podkladu č. 2 *Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob*, která v části 5, „Střet zájmů“ uvádí definici střetu zájmů jako nesoulad dvou oprávněných zájmů mezi klientem a poskytovatelem a následně uvádí 4 situace možného střetu zájmů v sociální službě domov se zvláštním režimem. Všechny situace jsou konkrétní a odpovídající druhu sociální služby, obsahují jak popis preventivních kroků ke snížení rizika vzniku takového střetu zájmu, tak postup pro jeho řešení v případě zjištění. Jedná se o:

„O službu žádá příbuzný zaměstnance, sponzora, příbuzný zřizovatele nebo zaměstnanec DZR

	<p><i>opatrovníkem, zmocněncem klienta.</i></p> <p><i>Střet zájmu mezi organizací a zájemcem.</i></p> <p><i>Klient má jiné požadavky na poskytování služeb DZR než je možné z důvodů provozu DZR zajistit.</i></p> <p><i>Zveřejňování fotografií klienta.“</i></p> <p>Např. situace „Klient má jiné požadavky na poskytování služeb DZR než je možné z důvodů provozu DZR zajistit“ uvádí:</p> <p><i>„Klient je seznámen v rámci jednání se zájemcem o službu o základních činnostech organizace (veřejným závazkem) a dále Pravidly pro poskytování sociální služby (příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem).</i></p> <p><i>Pokud nastane situace, že v rámci poskytování sociální služby má klient požadavek na zajišťování činností, které však poskytovatel nezajišťuje, protože již nejsou v jeho kompetenci, spolupracuje na zajištění návazných služeb. Sociální pracovník aktuálně připomene posláni zařízení a pravidla poskytovaných služeb.</i></p> <p><i>Je-li dostupná odpovídající návazná služba, poskytovatel předá klientovi kontakt. Návaznou službu může kontaktovat sám klient nebo s jeho přáním</i></p> <p><i>a souhlasem zaměstnanec Domova.“</i></p> <p>Zaměstnanci č. 5 – 8 popsali situaci střetu zájmu „klient příbuzný zaměstnanec“ v souladu s písemným pravidlem poskytovatele. Uvedli, že taková situace v zařízení dosud nenastala, ale vytvořila by se taková pravidla, aby v rámci zastupitelnosti daný zaměstnanec svému příbuznému péči poskytovatel jen minimálně nebo vůbec a rozhodně by mu neměl být klíčovým pracovníkem.</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.</p> <p>Při šetření v místě poskytované sociální služby nebyla zjištěna žádná situace, při které by poskytovatel v praxi nepostupoval podle svých vnitřních pravidel upravujících střety zájmů. Také nebyla během inspekce v místě rozhovorem se zaměstnanci č. 1 – 8, s respondenty č. 1 - 3, studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 7 a vlastním pozorováním zjištěna žádná další situace přítomného střetu zájmu.</p> <p>kritérium 13. a)</p> <p>Sociální služba domov se zvláštním režimem („DZR“)</p>	
--	--	--

poskytovatele Domov pro seniory Krnov s celkovou kapacitou 35 lůžek (v 5 jednolůžkových a 15 dvoulůžkových pokojích) je poskytována společně se sociální službou domov pro seniory („DS“) téhož poskytovatele ve čtyřpodlažní budově v sídlištní zástavbě poblíž centra města Krnova. Síť občanské vybavenosti situovaná v centru města je dostupná ve vzdálenosti cca 15 minut pěší chůze, naproti zařízení se nachází malá prodejna se základním potravinovým sortimentem.

Hlavní vstup do budovy je opatřen chodbou s nástěnkami a recepcí, kde je v době od 9 do 19 hodin přítomna recepční. V 1. podlaží se nacházejí kanceláře vedení a sociálního pracovníka, prostorná jídelna, která slouží také jako společenská místnost pro pořádání nejrůznějších kulturních akcí a aktivit pro klienty. A dále vstup na terasu s posezením, kde se v letních měsících odehrávají některé aktivity pro klienty.

Pro účely DZR slouží 1. podlaží zařízení, resp. zde jsou umístěny pokoje, klienti však mohou využívat i společné prostory DS (např. reminiscenční či kulturní místnost, galerii). Prostory DZR jsou rozčleněny na 3 úseky – A, B, C. Na úseku B se vedle pokojů klientů nachází také malá jídelna se stoly a židlemi, centrální ledničkou pro klienty, televizí, dále pak malá klubovna s retro koutkem, pomůckami na aktivity pro klienty, která zároveň slouží jako místnost pro přijímání návštěv. Nachází se zde také přípravná kuchyňka pro podávání stravy, ošetrovna zdravotnického personálu, kancelář vedoucí úseku, zázemí pro pracovníky v sociálních službách. Na chodbě na úseku B jsou umístěny nástěnky a schránka k podávání stížností včetně informací a kontaktů.

Pokoje klientů jsou bezbariérové a vybaveny elektrickými polohovatelnými lůžky s madly a signalizačním zařízením, nočními stolky, šatními skříněmi, komodami, stoly a židlemi, případně polohovací židlí a dále pak TV. Klienti mají možnost si pokoje dovybavit vlastními předměty jako v případě respondenta č. 2, který měl na pokoji fotografie a drobnosti osobní povahy. Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení.

Během inspekce v místě nebyly zjištěny nevhodné hygienické podmínky jak ve společných prostorách, tak v pokojích klientů, např. lůžkoviny i oblečení respondentů, s nimiž byly vedeny osobní rozhovory, byly čisté a udržované. V budově nebyl v době inspekce v místě cítit zápach z dezinfekce ani jiný nepříjemný odér.

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob

	a individuálně určeným potřebám osob.	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard kvality č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby, platnost od 26. 2. 2018 2. Standard kvality č. 2 – Ochrana práv osob, platnost od 23. 7. 2018 3. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, poslední aktualizace 26. 2. 2018 4. Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči (Příloha č. 2a k S 01), aktualizace 11. 7. 2019 5. Etický kodex pracovníka (Příloha č. 3 k S 01), poslední aktualizace 26. 2. 2018 6. Pravidla pro působí ombudsmana v Domově pro senior Krnov, ze dne 14. 2. 2017 7. Organizační směrnice č. 08/15 Politika kvality, platnost od 1. 1. 2015 8. Standard kvality č. 13 Prostředí a podmínky poskytování sociální služby, platnost od 21. 5. 2018 9. Osobní rozhovor se zaměstnanci č. 1 - 11 10. Osobní rozhovor s respondenty č. 1 - 4 11. Osobní dokumentace respondentů č. 1 - 6 12. Pozorování 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. c)	Hodnocení povinností: § 88 písm. c) splněné
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: kritérium 1. b) kritérium 1. d) kritérium 2. a) kritérium 2. b) kritérium 13. a)	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. b) 3 body kritérium 1. d) 3 body kritérium 2. a) 3 body kritérium 2. b) 3 body kritérium 13. a)

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

Kontrolní zjištění k	Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy § 88 písm. d) <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> kritérium 1. c) <i>Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.</i>	Číslo: 4
Popis zjištěného stavu věci	§ 88 písm. d) Vnitřní pravidla k zajištění poskytované sociální služby má poskytovatel zpracovány a zveřejněny na <i>webových stránkách</i> (podklad č. 1), kde jsou v záložce „dokumenty ke stažení“ k dispozici <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem</i> (podklad č. 3). Tato pravidla vedle znění veřejného závazku obsahují informace k zahájení sociální služby, poskytování ubytování a stravování, individuálnímu plánování, možnosti úschovy a držení osobních věcí klientů, finanční záležitosti, poskytování úkonů hygieny a hygienických podmínek, zdravotní péče, informace k aktivizačním činnostem, možnosti využití fakultativních služeb, pobytu klientů mimo zařízení, návštěv, realizaci mezilidských vztahů, bezpečnosti a odpovědnosti, klientské samosprávy a možnosti podání a řešení stížností. Dílčí pasáže akcentují aktivity směrem k uplatnění oprávněných zájmů klientů. Vnitřní pravidla jsou též součástí Smlouvy o poskytování sociální služby (přílohou č. 2). Zaměstnanec č. 2 uvedl, že s obsahem vnitřních pravidel jsou klienti seznamováni v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu, rodinným příslušníkům či opatrovníkům jsou zasílána k prostudování před uzavřením smlouvy. Následně jsou dílčí části projednávány např. při pravidelných setkáních klientů na tzv. Výborech klientů, což bylo mimo jiné doloženo i zápisy z <i>Výboru klientů konaných dne 18. 5. 2018, 16. 8. 2018, 7. 12. 2018, 26. 3. 2019, 9. 7. 2019</i> (podklad č. 5), případně na schůzkách s rodinami a blízkými klientů (viz <i>Zápisy ze</i>	

setkání s rodinami a blízkými klientů ze dne 19. 9. 2018 a 3. 4. 2019 – podklad č. 6).

Pro klienty sociální služby se sníženými kognitivními funkcemi jsou Vnitřní pravidla zpracována též v alternativní podobě ve zjednodušené textové formě s využitím piktogramů a zvětšeného písma - *Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem v alternativní podobě* (podklad č. 4). Rámcově obsahují stejné informace jako základní verze vnitřních pravidel.

Popis realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem (podklad č. 2) obsahuje vedle znění veřejného závazku též popis způsobu dojednávání podmínek se zájemcem o sociální službu, rozsah poskytovaných činností, a bližší informace k podávání a vyřizování stížností.

Jako příklad dobré praxe lze hodnotit, že poskytovatel nabízí klientům využít služeb ombudsmana Domova pro seniory Krnov (včetně DZR), jehož hlavní činností je hájení práv klientů a řešení sporů mezi klienty (či jejich opatrovníky) a poskytovatelem. Pravidla o působení ombudsmana jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.

Poskytovatel má zpracovaná 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 má zpracovány tři soubory pracovních postupů, jež inspekčnímu týmu doložil v místě inspekce a následně zaslal v elektronické podobě:

Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči (podklad č. 7), které se týkají:

- Pomoc a podpora s osobní hygienou klientů v koupelně
- Úmrtí klienta, péče o zemřelého
- Podpora a pomoc s hygienou na lůžku
- Podpora a pomoc s podáním stravy na pokoji klienta
- Pracovník obsluhující kuchyňku na oddělení
- Podpora a pomoc s podáním stravy na velké jídelně
- Příjem klienta – den nástupu do DZR
- Pomoc a podpora při úpravě vlasů, nehtů a vousů
- Způsob přebírání a vydávání prádla klientům v prádelně

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donáška osobních věcí klientovi při hospitalizaci ▪ Nastavení rehabilitačního ošetřovatelství u klientů ▪ Úklid, údržba, dezinfekce pomůcek ▪ Koncept bazální stimulace ▪ Doprovod klienta do vířivé vany ▪ Pomoc při oblékání, svlékání včetně speciálních pomůcek ▪ Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím ▪ Pomoc při přesunu na lůžko ▪ Pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, změna polohy ▪ Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu v prostředí ▪ Pomoc při použití WC ▪ „Relaxační půlhodinky“ – provádí pracovník volnočasových aktivit školený v Bazální stimulaci ▪ Velká klubovna – provádí pracovník volnočasových aktivit ▪ Malá klubovna – provádí pracovník volnočasových aktivit ▪ Canisterapie – provádí pracovník určený pro Canisterapii, pomoc pracovníka volnočasových aktivit v klubovně ▪ Návštěvy na pokojích – provádí pracovník volnočasových aktivit ▪ Pomoc a podpora při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů ▪ Vypuštění stomického sáčku ▪ Doprovod klienta na vyšetření, procházku ▪ Výlety ▪ Výměna inkontinentní pomůcky u klientů ▪ Nákupy ▪ Polohování <p><i>Standardizace úkonů sociálních pracovníků (podklad č. 8), které se týkají:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Úmrtí klienta, péče o zemřelého, dědictví ▪ Příjem klienta – den nástupu do DZR ▪ Hospodaření s finančními prostředky ▪ Evidence žádosti o přestěhování klienta na 	
--	--	--

	<p>jiný pokoj</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proplácení účtů za kadeřníka, pedikúru, léky ▪ Postup pro stanovení úhrady za pobyt v DZR u klientů, jejichž důchod zatížený exekucí nepostačuje na plnou úhradu nákladů v DZR ▪ Postup pro organizaci voleb ▪ Pracovní postup pro příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení ▪ Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů ▪ Přihlášení klienta k placení televizních a rozhlasových poplatků ▪ Nákupy <p><i>Standardizace úkonů zdravotních pracovníků</i> (podklad č. 9) ohledně:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vratky ▪ Příjem klienta ▪ Nastavení LTV u klientů dle doporučení lékaře popř. doporučení primární všeobecné sestry ▪ Koncept bazální stimulace. <p>Poskytovatel má vedle pracovních postupů pro činnosti ošetrovatelského charakteru (pomoc při hygieně, přesunu na lůžko, podávání stravy atd.) zpracovány též veškeré další zákonem dané činnosti pro sociální službu domov se zvláštním režimem jako je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociální terapeutické a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, které jsou v praxi realizovány, což mimo jiné dokládá text níže.</p> <p>Zaměstnanci č. 2, 7 a 8 v diskusi uvedli, že klientům jsou nabízeny nejrůznější aktivity s ohledem na jejich zdravotní stav a možnosti. Jedná se např. o čtení jídelníčku, vzpomínkové programy na různá témata (svatba, vojna, dovolená), canisterapie a felinoterapie, bazální stimulace. V poskytovatelem předloženém <i>Komunikačním sešitu (hlášení) od 1. 6. do 30. 6. 2019</i> (podklad č. 13) jsou uvedeny záznamy o aktivitách, které jsou s klienty realizovány jako např. filmový klub, procházka s klienty, pobyt venku s klienty, poslech hudby, procvičování jemné motoriky, prohlížení knížek, paměťové cvičení či felinoterapie, která bylo mimo jiné realizována během inspekce v místě. Taktéž nástěnka před recepcí obsahuje informace o programu pro klienty (ve velké klubovně a klubovně na výsluní), které obsahují aktivity jako je cvičení, klub, relax, cvičení.</p> <p>Některé další pracovní postupy týkající se výskytu mimořádných situací (např. pád klienta, pohřešování</p>	
--	---	--

	<p>klienta, ztráta věci atd.) má poskytovatel blíže rozpracovány v rámci požadavku standardu č. 14 v podkladu č. 10 – <i>Standard kvality č. 14 Nouzové a havarijní situace.</i></p> <p>Poskytovatel má též zpracovány pracovní postupy pro systém spolupráce a předávání informací na jednotlivých úsecích – viz podklad č. 11 <i>Metodiky propojenosti úseků</i> a podklad č. 12 <i>Vedení a kompetence vedoucích oddělení, směnových pracovníků – vedoucích směn.</i></p> <p>Veškeré poskytovatelem předložené pracovní postupy zevrubně popisují dílčí činnosti, vymezují kompetentní osoby k provádění a kontrole jednotlivých činností, jsou popsány detailním, účelným a návodným způsobem. V diskusi se zaměstnanci č. 3, 5 - 8 byla prokázána orientace ve výše uvedených pracovních postupech a schopnost je v poskytované praxi sociální služby aplikovat (např. v oblasti provádění hygieny klientovi, respektování jeho soukromí, nákupech apod). Pracovní postupy mají pracovníci v přímé péči k dispozici v tištěné podobě ve svých pracovnách.</p> <p>Poskytovatel má písemně zpracovány veškeré zákonem dané pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb, které při poskytování sociální služby realizuje a v praxi podle nich postupuje.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Webové stránky poskytovatele http://www.dskrnov.cz/domov-se-zvlastnim-rezimem-devetsil/domov-se-zvlastnim-rezimem-devetsil-verejny-zavazek 2. Popis realizace poskytované sociální služby – domov se zvláštním režimem, aktuální ke dni 22. 7. 2019 3. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, poslední aktualizace 26. 2. 2018 4. Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem v alternativní podobě, poslední aktualizace 26. 2. 2018 5. Zápisy z Výboru klientů konaných dne 18. 5. 2018, 16. 8. 2018, 7. 12. 2018, 26. 3. 2019, 9. 7. 2019 6. Zápisy ze setkání s rodinami a blízkými klientů ze dne 19. 9. 2018 a 3. 4. 2019 7. Standardizace úkonů pracovníků v přímé péči (Příloha č. 2a k S 01): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 1: Pomoc a podpora 	

	<p>s osobní hygienou klientů v koupelně, poslední aktualizace 31. 7. 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 2: Úmrtí klienta, péče o zemřelého, poslední aktualizace 12. 9. 2016 ▪ Pracovní postup č. 3: Podpora a pomoc s hygienou na lůžku, poslední aktualizace 31. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 4: Podpora a pomoc s podáním stravy na pokoji klienta, poslední aktualizace 22. 6. 2018 ▪ Pracovní postup č. 5: Pracovník obsluhující kuchyňku na oddělení, poslední aktualizace 22. 6. 2018 ▪ Pracovní postup č. 6: Podpora a pomoc s podáním stravy na velké jídelně, poslední aktualizace 4. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 7: Příjem klienta – den nástupu do DZR, ze dne 23. 9. 2015 ▪ Pracovní postup č. 8: Pomoc a podpora při úpravě vlasů, nehtů a vousů, nedatováno ▪ Pracovní postup č. 9: Způsob přebírání a vydávání prádla klientům v prádelně, ze dne 19. 1. 2016 ▪ Pracovní postup č. 10: Donáška osobních věcí klientovi při hospitalizaci, poslední aktualizace 31. 10. 2017 ▪ Pracovní postup č. 11: Nastavení rehabilitačního ošetřovatelství u klientů, poslední aktualizace 8. 6. 2017 ▪ Pracovní postup č. 12: Úklid, údržba, dezinfekce pomůcek, ze dne 7. 6. 2016 ▪ Pracovní postup č. 13: Koncept bazální stimulace, poslední aktualizace 6. 8. 2019 ▪ Pracovní postup č. 14: Doprovod klienta do vířivé vany, poslední aktualizace 31. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 15: Pomoc při oblékání, svlékání včetně speciálních pomůcek, ze dne 7. 6. 2017 ▪ Pracovní postup č. 16: Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, ze dne 28. 6. 2017 ▪ Pracovní postup č. 17: Pomoc při přesunu na lůžko, vozík, ze dne 27. 7. 2017 ▪ Pracovní postup č. 18: Pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, změna polohy, ze dne 27. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 19: Pomoc při prostorové 	
--	--	--

	<p>orientaci, samostatném pohybu v prostředí, ze dne 10. 8. 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 20: Pomoc při použití WC, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 21: „Relaxační půlhodinky“ – provádí pracovník volnočasových aktivit školený v Bazální stimulaci, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 22: Velká klubovna – provádí pracovník volnočasových aktivit, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 23: Malá klubovna – provádí pracovník volnočasových aktivit, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 24: Canisterapie – provádí pracovník určený pro Canisterapii, pomoc pracovníka volnočasových aktivit v klubovně, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 25: Návštěvy na pokojích – provádí pracovník volnočasových aktivit, ze dne 10. 8. 2017 ▪ Pracovní postup č. 26: Pomoc a podpora při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, ze dne 27. 9. 2017 ▪ Pracovní postup č. 27: Vypuštění stomického sáčku, ze dne 27. 9. 2017 ▪ Pracovní postup č. 28: Doprovod klienta na vyšetření, procházku, ze dne 20. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 29: Výlety, ze dne 20. 7. 2018 ▪ Pracovní postup č. 30: Výměna inkontinentní pomůcky u klientů, ze dne 3. 10. 2018 ▪ Pracovní postup č. 31: Nákupy, ze dne 17. 5. 2019 ▪ Pracovní postup č. 32: Polohování, ze dne 11. 7. 2019 <p>8. Standardizace úkonů sociálních pracovníků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 1: Úmrtí klienta, péče o zemřelého, dědictví ▪ Pracovní postup č. 2: Příjem klienta – den nástupu do DZR ▪ Pracovní postup č. 3: Hospodaření s finančními prostředky ▪ Pracovní postup č. 4: Evidence žádosti o přestěhování klienta na jiný pokoj ▪ Pracovní postup č. 5: Proplácení účtů za 	
--	---	--

	<p>kadeřníka, pedikúru, léky</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 6: Postup pro stanovení úhrady za pobyt v DZR u klientů, jejichž důchod zatížený exekucí nepostačuje na plnou úhradu nákladů v DZR ▪ Pracovní postup č. 7: Postup pro organizaci voleb ▪ Pracovní postup č. 8: Pracovní postup pro příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení ▪ Pracovní postup č. 9 Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů ▪ Pracovní postup č. 10 Přihlášení klienta k placení televizních a rozhlasových poplatků ▪ Pracovní postup č. 11: Nákupy <p>9. Standardizace úkonů zdravotních pracovníků:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pracovní postup č. 1: Vratky ▪ Pracovní postup č. 2: Příjem klienta ▪ Pracovní postup č. 3: Nastavení LTV u klientů dle doporučení lékaře, popř. doporučení primární všeobecné sestry ▪ Pracovní postup č. 4: Koncept bazální stimulace <p>10. Standard kvality č. 14 Nouzové a havarijní situace, platnost od 5. 1. 2018</p> <p>11. Metodiky propojenosti úseků, ze dne 23. 9. 2015</p> <p>12. Vedení a kompetence vedoucích oddělení, směnových pracovníků – vedoucích směn, ze dne 26. 5. 2017</p> <p>13. Komunikační sešit (hlášení) od 1. 6. do 30. 6. 2019</p> <p>14. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 - 8</p> <p>15. Rozhovory s respondenty č. 1 - 3</p> <p>16. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 7</p> <p>17. Pozorování</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. d)	Hodnocení povinností: § 88 písm. d) splněné
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky: kritérium 1. c)	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. c)

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

Kontrolní zjištění k	<p>Uplatňování stížností</p> <p>§ 88 písm. e)</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>kritérium 7. b)</p> <p><i>Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</i></p>	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. e)</p> <p>Poskytovatel předložil písemně zpracovaný <i>Standard kvality č. 07 stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</i>, který upravuje celý proces podávání a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, tento dokument je určen především pro zaměstnance zařízení. Dále předložil <i>Přílohu č. 1 k S 07 Pravidla pro podávání podnětu a stížnosti</i>, ve které je ve zkrácené podobě uvedeno, jakým způsobem a komu je možné stížnost podat, způsob vyřízení stížností a instituce, na které je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, tato příloha je klientům k dispozici na nástěnkách, které se nachází na každém patře budovy a také na webových stránkách poskytovatele. Další předložená <i>Příloha č. 4 k S 07 Alternativní forma pro podávání stížnosti</i>, je zpracována formou piktogramů a je k dispozici u schránek pro stížnosti, které se nachází na každém patře domova a na webových stránkách poskytovatele. Zkrácená pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou uvedena také v <i>Příloze č. 2 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem</i>, které klienti obdrží při uzavírání smluvního vztahu a jsou také k dispozici na webových stránkách poskytovatele.</p> <p>Zaměstnanci č. 1, 2 a 4 v rozhovoru uvedli, že klienti</p>	

jsou o možnostech pro podávání stížností informováni při jednání se zájemci o sociální službu, ještě před uzavřením smlouvy a posléze jsou s pravidly pro podávání stížností opětovně seznamováni během poskytování sociální služby. S možnostmi pro podávání stížností jsou také seznamováni rodinní příslušníci či případní opatrovníci klientů.

Z výše 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)

Poskytovatel předložil písemně zpracovaný *Standard kvality č. 07 stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*, který uvádí, kdo si může stěžovat (klient, rodina, zaměstnanec, jiná blízká osoba či ostatní veřejnost), komu lze stížnost podat (kterémukoliv zaměstnanci) jakou formou (ústní, písemnou), kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat: „*Stížnost projednávají osoby, které určí a svolá ředitelka organizace dle zaměření stížnosti. Mohou být svolány také osoby, které by mohly být zdrojem informací pro zjištění podkladů pro vyřízení stížnosti. Stížnost je posuzována nezaujatě, na základě faktů, ne emocí. Účastníci týmu, který stížnost projednává, se snaží vyřešit stížnost ke spokojenosti všech zainteresovaných stran.*“, lhůty pro vyřizování stížností, způsob vyřízení anonymních stížností, postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížností. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, se může osoba podávající stížnost obrátit na ombudsmana Domova pro seniory Krnov. „*Ombudsman vstupuje do sporů mezi klientem DZR (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 DZR. Ombudsman se nezabývá anonymními stížnostmi.*“ Schránka, kde je možné vhodit stížnost určenou pro Ombudsmana, se nachází u vchodu do budovy.

Informace o tom, kdo může podat stížnost, komu ji lze podat, jakou formou, kdo bude stížnost vyřizovat, způsob vyřízení stížnosti, na koho se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je také uvedena ve zkrácené podobě v *Příloze č. 1 k S 07 Pravidla pro podávání podnětu a stížnosti*, která je společně s *Přílohou č. 4 k S 07 Alternativní forma pro podávání stížnosti* k dispozici na webových stránkách poskytovatele a na nástěnkách domova. Výše uvedené informace jsou také zjednodušeně popsány v *Příloze č. 2 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování*

	<p><i>pobytové služby Domov se zvláštním režimem</i>, což bylo ověřeno prostřednictvím osobní dokumentace respondentů č. 1 až 7.</p> <p>V předložených <i>Smlouvách č. / o poskytování pobytové sociální služby - domov se zvláštním režimem</i> respondentů č. 1 až 7 je v závěrečném ustanovení uvedeno, že klient byl seznámen se všemi přílohami smlouvy. Předložené smlouvy jsou respondenty podepsány.</p> <p>Důkaz o splnění požadavku prokazatelného seznámení zaměstnanců s pravidly pro podávání stížnosti poskytovatel doložil podpisovou listinou k <i>Seznámení se s aktualizovanou vnitřní směrnicí S07 a jejími přílohami</i>.</p> <p>Během pozorování bylo zjištěno, že schránky důvěry – stížnosti se nachází na každém podlaží budovy. U schránek se nacházely <i>Formuláře pro zaznamenávání stížností</i> a také výše uvedená pravidla. V rozhovoru zaměstnanec č. 2 sdělil, že schránky jsou vybírány 1x týdně, o výběru schránek je pořizován zápis.</p> <p>Poskytovatel dále doložil <i>Knihu stížností</i>, kde jsou evidovány veškeré podané stížnosti (ústní i písemné), kontrolou této knihy bylo zjištěno, že poskytovatel v kontrolovaném období, tj. od 1. 7. 2017 eviduje 25 stížností, které jsou v souladu s výše uvedeným standardem vyřízeny.</p> <p>Poskytovatel také doložil děkovný dopis klientů a jejich rodinných příslušníků ze dne 26. 5. 2019, ve kterém je popsána dobrá praxe poskytovatele např. pravidelná setkání vedení domova s rodinnými příslušníky, kde mají také mimo jiné možnost vyjádřit své stížnosti a připomínky, poslední setkání proběhlo v měsíci březnu 2019, v dopise je dále vyjádřena spokojenost s podávanou stravou.</p> <p>Zaměstnanci č. 1 až 7 v rozhovorech popsali postupy pro podávání a vyřizování stížností v souladu s výše uvedeným standardem, dále uvedli, že imobilní klienti, mají možnost podat stížnost ústně kterémukoliv zaměstnanci nebo vhodit písemnou stížnost do přenosné schránky, která je pravidelně ponechána na pokojích klientů. U nekomunikujících klientů zjišťují zaměstnanci případnou nespokojenost prostřednictvím rodinných příslušníků a také pozorováním klienta. Sledují, jak klient na různé podněty reaguje. Zaměstnanci dále uvedli, že v domově je zřízen „Výbor obyvatel“, kterého se aktuálně klienti domova se zvláštním režimem neúčastní. Klientům je rovněž dána možnost pomoci při řešení jejich podnětů a stížností a také s ochranou jejich práv prostřednictvím Ombudsmana. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, zřizovatele či Krajský úřad.</p>	
--	---	--

	<p>Během rozhovoru s respondenty č. 1 až 3 bylo zjištěno, že ví, jakým způsobem můžou podat stížnost, během rozhovoru také projevíli spokojenost s podávanou stravou. Z rozhovoru s opatrovnící respondenta č. 4 vyplynulo, že je dlouhodobě nespokojena s poskytovanou péčí a také stravou, své stížnosti a připomínky písemně předala poskytovateli, což bylo prostřednictvím <i>Knihy stížností</i> ověřeno (viz výše).</p> <p>Z výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel informuje osoby o možnostech pro podávání stížností, s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard kvality č. 07 stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, platnost od 19. 3. 2018 2. Příloha č. 1 k S 07 Pravidla pro podávání podnětu a stížnosti, aktualizace 19. 3. 2018 3. Příloha č. 4 k S 07 Alternativní forma pro podávání stížnosti, aktualizace 19. 3. 2018 4. Příloha č. 2 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem, Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby Domov se zvláštním režimem, aktualizace 1. 1. 2018 5. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 a 4 6. Webové stránky poskytovatele www.dskrnov.cz 7. Formuláře pro zaznamenávání stížností 8. Kniha stížností 9. Dopis klientů ze dne 26. 5. 2019 10. Rozhovory s respondenty č. 1 až 3 11. Rozhovor s opatrovnící respondenta č. 4 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. e)</p>	<p>hodnocení povinností: § 88 písm. e) splněné</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: kritérium 7. b)</p>	<p>Bodové hodnocení kritérií: kritérium 7. b) 3 body</p>

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

Kontrolní zjištění k	<p>Plánování poskytování sociální služby</p> <p>§ 88 písm. f)</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>kritérium 4. c)</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>kritérium 5. b)</p> <p><i>Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.</i></p> <p>kritérium 5. c)</p> <p><i>Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.</i></p> <p>kritérium 8. a)</p> <p><i>Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.</i></p> <p>kritérium 8. b)</p> <p><i>Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.</i></p> <p>kritérium 8. c)</p> <p><i>Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.</i></p> <p>kritérium 9. a)</p> <p><i>Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách;</i></p>	Číslo: 6
----------------------	--	----------

	<p><i>organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p>§ 88 písm. f)</p> <p>Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že záznamy o individuálním plánování poskytování sociální služby jsou poskytovatelem aktuálně vedeny v počítačovém programu Cygnus 2. Zde jsou obsaženy, u každého z klientů, následující data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Základní informace o klientovi (včetně způsobu, jak bude v sociální službě oslovován, případně je zde popsáno, jak klient reaguje na jednotlivé tvary svého jména při oslovení) - Plán péče, který je rozčleněn do šesti oblastí. Každá z těchto oblastí je následně zaměstnancem hodnocena samostatně - Záznamy vztahující se k naplňování cílů uvedených v Individuálním plánu - Záznamy o průběhu poskytování sociální služby (včetně záznamů o aktivizacích klientů). <p>Poskytovatel předložil osobní dokumentaci respondenta č. 1, která se vztahuje k individuálnímu plánování poskytování sociální služby. Jedná se o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Plány péče zpracované v programu Cygnus, kde jsou zodpovědným zaměstnancem zvoleny přednastavené činnosti v jednotlivých oblastech podpory a pomoci a tyto jsou doplněny individualizovaným textem popisujícím specifické potřeby klienta. Např. v Plánu péče na období 5. 12. 2017 až 24. 5. 2018, je v oblasti „pomoci a podpory v hygienické péči a oblékání/svlékání“ uvedeno: „Klient se snaží při hygieně i oblékání pomáhat nadzvednutí pánve. Při celkové koupeli se klient projevuje hlasitými zvuky.“</i> - <i>Plány péče zpracované v programu Cygnus 2. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že se zde zaměstnanci snaží podrobněji popsat specifické potřeby klienta při poskytování sociální služby. Např. v Plánu péče sestaveném 23. 5. 2019 je v oblasti „Osobní hygiena“ uvedeno: „Klientovi se provádí hygiena v koupelně na koupacím křesle, po koupeli pána holím. Klient se při CK hlasitě projevuje, je nutné šetrně a klidně klienta sprchovat a slovně uklidňovat.“</i> - <i>Výstupy z programu Cygnus 1 a Cygnus 2 Průběh plnění osobního cíle, kde jsou popsány přání a potřeby klienta, jeho osobní cíl, kroky k naplnění tohoto cíle a pravidelné záznamy o jeho realizaci.</i> 	

- Pravidelné hodnocení *Plánů péče* a naplnění cílů stanovených s respondentem č. 1.

Poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle, potřeby a schopnosti klientů, vede průběžné individuální záznamy o poskytování této služby a hodnotí průběh poskytování služby, což dokazují písemné záznamy v předložené osobní dokumentaci respondentů č. 1 - 4, které individualizují poskytování sociální služby s ohledem na možnosti a schopnosti konkrétních osob. Současně byly tyto informace ověřeny při rozhovorech se zaměstnanci, kteří pracují na pozici pracovník v sociálních službách a jsou klíčovými pracovníky pro práci s konkrétními klienty.

kritérium 4. c)

Poskytovatel předložil *Smlouvu o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem respondenta č. 1* (podklad č. 5) uzavřenou dne 15. 1. 2018. Bod III. smlouvy „*Rozsah poskytování sociálních služeb*“ obsahuje odkaz na šestý bod smlouvy, kde je uveden výčet činností, které je poskytovatel klientovi povinen poskytnout dle ZSS. Dále je zde odkázáno na přílohu č. 1 smlouvy, která dle zde uvedeného textu obsahuje: „*Osobní cíle klienta na základě individuálně určených potřeb a sjednanou podporu k jejich dosažení*“. Současně je zde uvedena informace, že: „*Osobní cíle klienta jsou průběžně vyhodnocovány, přehodnocovány a zaznamenávány podle aktuálního stavu klienta v rámci individuálního plánování.*“

Příloha č. 1 smlouvy respondenta č. 1 nazvaná „*Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby*“ obsahuje osobní cíl respondenta, respektive cíl vzájemné spolupráce. Následně, v jednotlivých tabulkách nazvaných podle oblastí péče, kterým se věnují (např. hygienická péče, aktivizace v rozumové oblasti), jsou popsány činnosti, které poskytovatel bude respondentovi zajišťovat a u každé položky je uvedeno, zda je při realizaci této činnosti klientovi nutné „*poradit*“, „*podpořit ho*“ nebo ji „*provést*“. Dokument tak obsahuje o individuálním průběhu poskytování sociální služby jen kusé informace a to přesto, že poskytovatel při podpisu smlouvy disponuje základními informacemi o specifikách poskytování péče konkrétnímu klientovi. Zaměstnanec č. 2 uvedl, že v den příchodu klienta do domova se zvláštním režimem (jenž je obvykle totožný se dnem, kdy je podepsána smlouva) je zpracován *Plán péče*, který již obsahuje individualizované informace o průběhu poskytování sociální služby.

Poskytovatel s klientem sjednává individualizovaný rozsah a v základní podobě také průběh poskytování sociální služby a to s ohledem na jeho schopnosti,

potřeby a přání.

kritérium 5. b)

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci respondentů č. 1 – 4, konkrétně *Plány péče* generované počítačovým programem Cygnus 2. Zaměstnanci č. 2, 4 - 6 uvedli, že kromě výběru z přednastavených činností, které budou u konkrétního klienta realizovány, má odpovědný zaměstnanec možnost specifikovat způsob poskytování péče v kolonce „*Jiné*“. Na základě předložené osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 lze konstatovat, že kvalita těchto zápisů, které individualizují poskytování sociální služby s ohledem na potřeby a schopnosti konkrétního klienta, je v jednotlivých případech různá.

Ve vnitřním pravidle poskytovatele *Standard kvality č. 05 – Individuální plánování služby* (podklad č. 2) je uvedeno:

„Kroky k naplnění osobního cíle

Dále se osobní cíl rozpracovává do jednotlivých kroků k naplnění cíle, kde se uvádí postup plnění, četnost a osoby, které se na plnění cíle budou podílet. Všechny kroky k naplňování cíle jsou s klientem konzultovány.“

Plán péče respondentky č. 2 z 19. 5. 2019 obsahuje v oblasti „*Osobní hygiena*“ tyto kroky vedoucí k naplnění cílů:

- 1. „Provedení celkové hygieny – celková koupel (1xtýdně)*
- 2. Holení (dle potřeby)*
- 3. Péče o pokožku (dle potřeby)*
- 4. R nebo V toaleta na lůžku (včetně česání a péče o zuby)*
- 5. Mytí rukou nebo obličeje, utření rukou, obličeje (dle potřeby)*
- 6. Péče o lůžko (převlékání celého lůžka) (1xtýdně)*
- 7. Péče o lůžko (převlékání části lůžka, zastýlání lůžka) (dle potřeby).“*

V části „*Jiné*“ je následně k této oblasti uvedeno: „*Klientka má ráda promazání celého těla po koupeli.*“ Žádnou další specifikaci způsobu, jakým je respondentce č. 2 zajišťována pomoc při provádění osobní hygieny, *Plán péče* neobsahuje.

Plán péče stejného respondenta dále obsahuje v oblasti „*Prostorová orientace*“ tyto kroky vedoucí k naplnění cílů:

- 1. „Asistovaný doprovod mimo zařízení (dle potřeby)*
- 2. Zprostředkování telefonického hovoru (dle potřeby)*
- 3. Úklid osobních věcí (noční stolek, skříň, komoda) (1xměsíčně)“*

Specifikaci způsobu, jakým bude výše uvedená pomoc klientovi poskytována, *Plán péče* neobsahuje.

V *Plánu péče* respondenta č. 2 je v oblasti „*Pomoc při obnovení/upevnění kontaktu s přirozeným soc. prostředím*“ uveden jeden krok vedoucí k naplnění cíle: „*Nácvik obsluhy mobilního telefonu (dle potřeby)*.“

Do části „*Jiné*“ následně odpovědný zaměstnanec zapsal: „*Klientka občas potřebuje dopomoc při používání mob. telefonu.*“ Z tohoto zápisu není zřejmé, jakou dopomoc klientka při používání mobilního telefonu potřebuje, s čím konkrétně mívá při realizaci této činnosti problémy.

Plán péče respondenta č. 4 obsahuje písemný individualizovaný popis způsobu poskytování sociální služby v oblasti „*Pomoc při obnovení/upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím*“ z 22. 1. 2019: „*Komunikace: Klientka slyší pouze na pravé ucho – na levé ucho neslyší vůbec. Na začátku komunikace používat iniciální dotek (pravé rameno) a oslovení klientky. Vždy dopředu upozornit na prováděnou činnost. Klientka komunikuje velmi pomalu, používejte jednoduchá slova a stručné věty (2-3 slova). Slyší na pravé ucho, hovořit polohlasem, téměř šeptem ze vzdálenosti cca 10 cm.*“

Poskytovatel předložil dokument *Průběh plnění osobního cíle*, který byl součástí osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 a kde jsou uvedeny „*Přání a potřeby klienta*“ a následně je formulován „*Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka*“. Dokument také obsahuje „*Záznamy o realizaci osobního cíle*“.

Na základě informací získaných při rozhovorech se zaměstnanci a při studiu osobní dokumentace respondentů č. 1 – 4 lze konstatovat, že poskytovatel společně s klienty plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti, avšak obsah předložených *Plánů péče*, které nastavují způsob poskytování individualizované péče, nebyl vždy v takové kvalitě, aby bylo možné, na základě uvedených informací, poskytnout službu s ohledem na specifické potřeby a schopnosti konkrétního klienta.

kritérium 5. c)

Poskytovatel předložil vnitřní pravidlo *Standard kvality* č. 05 – *Individuální plánování služby* (podklad č. 2), kde je uvedeno:

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

společně s klientem, aby získali povědomí, jak se jim daří/nedaří naplňovat samotný nastavený osobní cíl. Pracovník si před samotnou schůzkou s klientem udělá soupis plnění a neplnění jednotlivých kroků individuálního plánu, který předloží klientovi ke konzultaci.“

Ve výše uvedeném vnitřním pravidle se poskytovatel rovněž věnuje hodnocení *Plánů péče*:

„Průběžné hodnocení plánu péče je prováděno co 3 měsíce nebo při změně zdravotního stavu klienta do Záznamu a hodnocení péče – program Cygnus. Klíčový pracovník zodpovídá za aktualizovaný plán péče a jeho vykazování. 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.“

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci respondentů č. 1 – 4, která obsahuje také písemné záznamy o hodnocení způsobu poskytování péče a hodnocení plnění osobních cílů respondentů. Jsou zde např. tyto záznamy:

- dokument *Plán péče* respondenta č. 1, záznam z 8. 10. 2018, obsahuje následující text: *„Hodnocení PP. Klient je imobilní, po zařízení se přemisťuje v křesle. V křesle používá ochranný pás, přesto několikrát během dne sjíždí dolů. Toaleta je na lůžku, potřebuje celkovou pomoc druhé osoby. Celková hygiena probíhá v koupelně – v koupacím křesle. I zde potřebuje celkovou pomoc druhé osoby. Při oblékání je schopen natáhnout ruce pro oblečení vrchní části oděvů. Klient je schopen se najíst i napít sám, používá lžiči. Strava je podávána v hlubokém talíři. Klient velice málo komunikuje, snaží se odpovídat na otázky.“*
- dokument *Průběh plnění osobního cíle* respondenta č. 1 obsahuje následující *Hodnocení IP* z 9. 4. 2018: *„IP bylo průběžně plněno. S klientem jsem procvičovala jemnou motoriku, klient si procvičoval stisky pravé i levé ruky. Pán se vždy snaží. Zkoušely jsme také zapínání knoflíků a zavazování tkaniček, klient tyto činnosti nezvládal, nemá cit v prstech. Dále jsem se procházela s pánem po zařízení a venku před areálem. S klientem jsem byla dvakrát v počítačové místnosti, ale klient nejví zájem. Každodenně dochází do společenské místnosti na aktivity, kde se snaží zapojovat do činnosti. S pánem jsem si předčítala z encyklopedie i z časopisu a novin.“*

Hodnocení reaguje na následující „Kroky k naplnění osobního cíle“:

„Účast na aktivitách v klubu DZR. Individuální činnost s KP (procvičování jemné motoriky – úchopy předmětů, manipulace s drobnými předměty, masírování rukou míčkem, prohlížení knih s obrázky, u kterých se dá vykládat, popisovat. Procházka po zařízení s možností navštívení počítačové místnosti a vyhledání sportovních informací.“

Obsahem „Hodnocení IP“ respondentky č. 2 z 3. 12. 2018, je následující text: „IP bylo průběžně plněno. Od 1. 11. došlo ke změně KP. Klientka má ráda levandulový krém, kterým ji bylo promazáváno tělo. Za příznivého počasí klientka chodila ven, před areál, kde se jí líbilo. Zkoušelo se také promačkávání pěnového míčku. Je ráda, když se jí čte z knihy, v posledním období však o tuto aktivitu neprojevovala moc zájem, nebo byla při čtení pasivní, bez nálady. Klientka se snaží stravovat sama.“ Hodnocení reaguje na „Kroky k naplnění osobního cíle“, kde jsou mimo jiné uvedeny tyto dva:

- procvičování jemné motoriky
- procházka venku nebo po zařízení

Ze záznamů o realizaci cíle je patrné, že se respondentka, v období od 25. 6. 2018 do 3. 12. 2018, věnovala „procvičování jemné motoriky“ v rámci čtyř dnů, „procházce venku nebo po zařízení“ dvakrát a jednou procházku odmítla. V druhém případě je výše uvedené hodnocení v rozporu se záznamy o realizaci osobního cíle, neboť dva záznamy za šest měsíců nesvědčí o pravidelné realizaci procházek za příznivého počasí.

Poskytovatel společně s klienty pravidelně hodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle stanovené v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby, konkrétně v dokumentech Plán péče a Průběh plnění osobního cíle.

kritérium 8. a)

Ve vnitřním pravidle *Standard kvality č. 08/15 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje (podklad č. 3)*, poskytovatel uvádí:

„Klienti mohou využít veřejné služby (např. obchody, poštovní úřady, restaurace, kavárny, banky, úřady, kino a divadlo, výstavy, holičství a kadeřnictví) stejně jako jiní senioři v městě Krnov. Každý klient má vytvořen individuální plán a plán péče v souladu s S 05/15 *Individuální plánování služby*, kde jsou zaznamenány jednotlivé přání a potřeby klienta, jeho možnosti a schopnosti. Je-li klient schopen instituce navštěvovat sám má neomezenou možnost v průběhu dne. Je-li klient odkázán na pomoc a podporu pracovníků, domlouvá se společně s pracovníkem

v přímé péči, pracovníkem pro volnočasové aktivity nebo sociálním pracovníkem na termínu návštěvy běžných služeb. U každého klienta je nutné přihlížet k specifikaci jeho onemocnění a plánu rizik.“

Zaměstnanci č. 5 a 6 uvedli, že klientovi je možné zajistit doprovod při využití veřejné služby. U příležitosti návštěvy lékaře jsou doprovody běžné, a když bude chtít klient např. do cukrárny, bude to možné, ale ne okamžitě, realizace je reálná v horizontu několika dní.

Zaměstnanci č. 2 a 7 k doprovodům mimo areál sociální služby sdělili, že jeden z klientů projevil přání zúčastnit se pohřbu svého bratra a zaměstnanci zařídili doprovod i následnou dopravu.

Zaměstnanci č. 5 - 8 uvedli, že aktuálně je několik jejich kolegů nemocných a vlivem této skutečnosti vnímají, že nemají dostatek času na každodenní individuální práci s klienty a tím také na běžné opouštění budovy zařízení pouze s jedním klientem.

Např. v osobní dokumentaci respondentky č. 2 (fyzicky schopné s pomocí opustit budovu), kde jsou písemné záznamy o individualizovaném opuštění budovy za pomoci zaměstnance sociální služby, jsou od 25. 6. 2018 do 3. 12. 2018 dva záznamy o „procházce venku“ a zaměstnanec zde uvádí, že byla klientka spokojená, usměvavá, že se jí aktivita líbila a užívala si ji. Jeden záznam popisuje situaci, kdy klientka procházku venku odmítla.

Poskytovatel klientům nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, příležitosti k jejich využívání jsou však omezené v závislosti na aktuálním personálním obsazení sociální služby.

kritérium 8. b)

Ve vnitřním pravidle Standard kvality č. 08/15 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje (podklad č. 3), je uvedeno: „V DZR je klientům k dispozici kadeřník a kosmetika poskytovaná nezávislými odborníky v rámci pronájmu prostor v budově Domova pro seniory Krnov. Tyto služby navštěvuje v Domově pro seniory Krnov také veřejnost. Do DZR dochází pravidelně pedikérka. V případě, že klient nemá zájem využít těchto služeb v DZR, může navštívit tyto služby v jiné části Krnova.

Klienti si po příchodu do DZR mohou nechat svého praktického lékaře, v takovém případě jsou návštěvy u lékaře plánované všeobecnými sestrami. Doprovody k lékařům a na odborné vyšetření je v souladu s potřebou podpory a pomoci u jednotlivých klientů. V rámci tohoto úkonu péče pomáhají pracovníci v přímé péči nebo se komunikuje o pomoci s rodinnými příslušníky popř. osobami blízkými.

Klienti jsou podporováni v rámci duchovních aktivit.

Klientům je každou neděli k dispozici farář církve Římskokatolické, který vykonává Mši Svatou v rámci prostor budovy Domova pro seniory Krnov.“

Zaměstnanci č. 2, 3, 5, 6, 7 při rozhovorech výše uvedené informace potvrdili a doplnili, že klientům je pravidelně nabízena také canisterapie a felinoterapie.

Zaměstnanci dále sdělili, že pro klienty sociální služby jsou během roku pořádány různé akce a výlety (např. návštěva cukrárny, výlet na Cvilín, vinobraní, akce Indiánské léto, kde jsou pozvaní také klienti dalších pobytových zařízení). Poskytovatel má k dispozici vícemístné auto, kde je možné umístit také invalidní vozík. Pokud má o akci zájem více lidí, než jaká je kapacita tohoto automobilu, podnikne řidič více cest.

Poskytovatel zprostředkovává klientům služby jiných fyzických a právnických osob s ohledem na jejich individuálně určené potřeby.

kritérium 8. c)

Zaměstnanci č. 2 a 7 při rozhovoru uvedli, že s rodinnými příslušníky klientů komunikují např. v situacích, kdy klient v jejich doprovodu opouští areál sociální služby. Příbuzný klienta může zavolat předem a zaměstnanec přichystá klienta na konkrétní hodinu. Pokud někdo z rodinných příslušníků klienta potřebuje něco zaměstnancům vzkázat, může využít také sešit k těmto vzkazům určený.

Ve vnitřním pravidle *Standard kvality č. 08/15 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje (podklad č. 3)*, je uveden následující text.

„Pracovníci si při poskytování služby uvědomují, že:

- *rodina, osoby blízké nemají být vnímány jako zdroj problémů,*
- *nemají naplňovat představy rodiny, osob blízkých a podle jejich instrukcí rozhodovat o klientovi bez ohledu na jeho přání a potřeby,*
- *nemohou spolupracovat s rodinou, osobou blízkou při výslovném nesouhlasu klienta,*
- *při řešení konfliktu nesmí zaměřovat neutralitu za neangažovanost a nezájem, mají podporovat řešení konfliktů, ale nesmí stranit ani klientovi, ani rodině popř. osobám blízkým. Zachovávají si odstup a nadhled a projevují respekt ke všem názorům,*
- *neuplatňují svůj názor, jak má vypadat rodina či jak by měly vypadat vzájemné vztahy,*
- *respektují právo klienta si přizvat k jakémukoli jednání rodinného příbuzného, osobu blízkou*

popř. jinou osobu.“

Návštěvy klientů mohou probíhat, kromě jejich pokoje, také ve společných prostorách určených pro klienty (např. klubovny, jídelny) a to nejen v sociální službě domov se zvláštním režimem, ale také v sociální službě domov pro seniory, která je provozována ve stejné budově. Zaměstnanci č. 2 a 7 uvedli, že rodinní příslušníci mohou v sociální službě využít také tzv. hostinský pokoj. Ve vnitřním pravidle *Standard kvality č. 08/15 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*, je k této možnosti uvedeno:

„Dobrou praxí je nabídka možnosti ubytování rodinných příslušníků, osob blízkých na tzv. hostinském pokoji, který je přímo v budově Domova pro seniory Krnov a nabídka objednávky stravování pro dobu délky pobytu. Tak je zajištěna možnost rodinným příslušníkům, osobám blízkým bydlicích mimo Krnov strávit delší období s klienty. Hostinský pokoj může být rodinou využit i v případě, kdy dochází k termálnímu stádiu umírání klienta a rodina si přeje být na blízku.“

Poskytovatel klientům vytváří prostředí pro zachování kontaktů a vztahů s jejich přirozeným sociálním prostředím.

Kritérium 9.a)

Poskytovatel předložil přílohu č. 1 *Standardu kvality č. 09 – Personální a organizační zajištění sociální služby (podklad č. 4) „Struktura služby – organizační pavouk“*, kde je uvedeno, že pro sociální službu domov se zvláštním režimem má poskytovatel k dispozici osmnáct pracovníků v přímé péči, jednoho volnočasového pracovníka a vedoucího DZR.

Zaměstnanec č. 1 předložil inspekčního týmu dokument o personálním obsazení sociální služby domov se zvláštním režimem, kde je uvedeno, že:

1. při plném stavu zaměstnanců je denní směna zajištěna šesti pracovníky v přímé péči, jedním volnočasovým pracovníkem a jedním zdravotnickým pracovníkem
2. při krátkodobých pracovních neschopnostech nebo při čerpání dovolené má sociální služba k dispozici minimálně pět pracovníků v přímé péči a jednoho zdravotnického pracovníka.
3. Volnočasový pracovník je k dispozici pouze v pracovní dny

Zaměstnanci č. 5 – 8 při rozhovoru uvedli, že je nyní několik jejich kolegů na nemocenské a v důsledku této skutečnosti vnímají, že jim aktuální personální obsazení sociální služby neumožňuje věnovat dostatečnou část pracovní doby individuální práci s klienty.

Organizační struktura a počty zaměstnanců

	<p>vykonávajících přímou péči o klienty jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě. Pro individuální aktivizační práci s klienty je však vyčleněn pouze jeden zaměstnanec. Ten při kapacitě sociální služby 35 klientů a s ohledem na vysoké procento klientů se značným fyzickým či psychickým hendikepem, nemůže zcela naplnit individuální volnočasové a aktivizační potřeby klientů.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vnitřní pravidlo Standard kvality č. 04 – Smlouva o poskytování sociální služby, platnost od 1. 5. 2016 2. Vnitřní pravidlo Standard kvality č. 05 – Individuální plánování služby, platnost od 27. 10. 2016 3. Vnitřní pravidlo Standard kvality č. 08/15 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, platnost od 11. 8. 2015 4. Vnitřní pravidlo Standard kvality č. 09 – Personální a organizační zajištění sociální služby, platnost od 1. 10. 2017 5. Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem respondentů č. 1 - 5 6. Rozhovory s respondenty č. 1 - 3 7. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 8. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 – 8 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: § 88 písm. f)</p>	<p>hodnocení povinností: § 88 písm. f) splněné</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	<p>Nebyly zjištěny nedostatky: kritérium 8. b) kritérium 8. c)</p> <p>Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: kritérium 4. c)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Příloha č. 1 smlouvy nazvaná „Sjednání zakázky – rozsah a průběh poskytování sociální služby“ obsahuje o průběhu poskytování sociální služby jen kusé informace, které nepopisují způsob, jakým bude péče poskytována konkrétnímu klientovi.</i> <p>kritérium 5. b)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plán péče respondenta č. 2 neobsahuje</i> 	<p>Bodové hodnocení kritérií: kritérium 4. c) 2 body kritérium 5. b) 2 body kritérium 5. c) 2 body kritérium 8. a) 2 body kritérium 8. b) 3 body</p>

	<p><i>specifikaci způsobu, jakým budou uvedené činnosti klientovi zajišťovány. Z dokumentu tak není zřejmé, jak bude sociální služba poskytována s ohledem na specifické potřeby a schopnosti klienta.</i></p> <p>kritérium 5. c)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Obsah hodnocení naplnění osobních cílů klientů stanovených v rámci individuálního plánování poskytování sociální služby vždy neodpovídá písemným záznamům, které zaměstnanci vytvářejí v průběhu poskytování sociální služby.</i> <p>kritérium 8. a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poskytovatel nenahrazuje veřejné služby a vytváří příležitosti, aby klienti mohli takové služby využívat, avšak v případě klientů, kteří nejsou schopni opustit zařízení bez pomoci druhé osoby, není v aktuálních personálních možnostech poskytovatele zajistit běžné využívání veřejných služeb tak, jako si předsevzal ve svých vnitřních pravidlech.</i> <p>kritérium 9. a)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sociální služba domov se zvláštním režimem má při kapacitě 35 klientů s různorodými specifickými schopnostmi a potřebami k dispozici jednoho volnočasového pracovníka, který je klientům k dispozici pouze v pracovní dny.</i> 	<p>kritérium 8. c) 3 body kritérium 9. a) 2 body</p>
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	<p>Evidence žadatelů o sociální službu</p> <p>§ 88 písm. g)</p> <p><i>Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b).</i></p>	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	<p>§ 88 písm. g)</p> <p>Poskytovatel předložil <i>Standard kvality č. 03 jednání se zájemcem o službu</i>, který definuje pravidla pro odmítnutí zájemce a pravidla pro vedení seznamu čekatelů.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovorech uvedli, že žadatelům zasílají dopis o zařazení do evidence do čekatelů, kde je uvedeno také heslo, jako identifikační číslo, kterým se žadatel nebo osoba blízká musí</p>	

	<p>prokázat při telefonickém dotazu ohledně stavu podané žádosti. V případě uvolnění místa je svolán multidisciplinární tým, který ze seznamů všech žadatelů vybere jednoho klienta a náhradníka vhodného k přijetí, při výběru se přihlíží k potřebnosti umístění, velikosti pokoje, který se uvolnil, zda se jedná o muže či ženu atd.</p> <p>Poskytovatel dále předložil šanon <i>DZR ženy, muži</i>, kde jsou evidováni odmítnutí zájemci z důvodu naplněné kapacity a <i>Pořadník čekatel není cílová skupina</i>, který za kontrolované období čítá 6 osob.</p> <p>Na základě výše uvedeného je zřejmé, že poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu naplněné kapacity.</p>	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standard kvality č. 03 jednání se zájemcem o službu, platnost od 12. 3. 2018 2. Šanon DZR ženy, muži 3. Pořadník čekatel není cílová skupina 4. Rozhovory se zaměstnanci č. 2 a 4 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky.</p> <p>§ 88 písm. g)</p>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. g)</p> <p>splněné</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	<p>Lhůta pro splnění:</p> <p>---</p>

Kontrolní zjištění k	<p>§ 88 písm. i)</p> <p><i>Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.</i></p> <p>§ 91 odst. 2</p> <p><i>Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</i></p> <p>§ 73 – 77</p> <p><i>Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 zákona č. 108/2006 Sb.,</i></p>	Číslo: 8
-----------------------------	---	----------

	<p><i>o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p>§ 88 písm. i)</p> <p>Z poskytovatelem vedené dokumentace o respondentech č. 1 až 7 je zřejmé, že poskytovatel uzavírá s klienty smlouvy o poskytnutí sociální služby, tj. <i>Smlouvy č. / o poskytování pobytové sociální služby - domov se zvláštním režimem</i> (dále jen smlouva), pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3. zákona o sociálních službách (dále jen ZSS). Předložené smlouvy jsou podepsány respondenty, popř. opatrovníky a zástupcem poskytovatele sociální služby. Ujednání ve smlouvě poskytovatel mění očíslovanými dodatky. Součástí poskytovatelem předložených smluv byly také přílohy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Sjednání zakázky-rozsah a průběh poskytování sociální služby</i> 2. <i>Vnitřní pravidla Domova pro seniory Krnov pro poskytování pobytové služby – domov se zvláštním režimem.</i> 3. <i>Sazebník – ubytování a strava</i> 4. <i>Sazebník – fakultativní služby</i> 5. <i>Pravidla pro působení ombudsmana v Domově pro seniory Krnov</i> <p>Důvody odmítnutí uzavření smlouvy jsou evidovány prostřednictvím šanonů <i>DZR ženy, muži a Pořadník čekatel není cílová skupina</i>. Poskytovatel dále předložil rámci kontrolovaného období <i>Evidenci smluv</i>.</p> <p>§ 91 odst. 2</p> <p>Poskytovatelem předložené smlouvy respondentů č. 1 až 7 obsahují všechny náležitosti dle požadavku § 91 odst. 2 ZSS.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Označení smluvních stran • Rozsah poskytování sociální služby • Místo a čas poskytování sociální služby • Výši úhrady za sociální služby, způsob úhrady a vyúčtování • Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb • Výpovědní důvody a výpovědní lhůty • Dobu platnosti smlouvy <p>Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovorech uvedli, že při uzavření smlouvy informují klienty a jejich zástupce o všech náležitostech smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, k tomuto účelu využívají vzor smlouvy, který je k dispozici také na <i>webových stránkách poskytovatele www.dskrnov.cz</i>. Zájemci, jeho rodině či opatrovníkovi, je návrh smlouvy předán již během sociálního šetření, smlouvu mohou následně připomínkovat a ta může být individuálně</p>	

přízpůsobena jejich potřebám. Pro usnadnění přiblížení obsahu smlouvy klientovi využívá poskytovatel také smlouvu v alternativní podobě a přítomnost rodiny či opatrovníka při uzavírání smlouvy, blíže viz kontrolní zjištění ke kritériu 4. b).

§ 73 – 77

Poskytovatel předložil vzorovou smlouvu a smlouvy respondentů č. 1 až 7, kde v ujednání č. IX. *Zahájení pobytové služby, úhrada, způsob placení a vyúčtování* je stanovena denní a měsíční úhrada za ubytování a stravu, ceny jsou přehledně rozepsány podle počtu dní v měsíci (28 až 31dní) a podle velikosti pokoje, jenž respondenti využívají (jednolůžkový či dvoulůžkový pokoj).

V Příloze č. 3 ke Smlouvě o poskytování pobytové služby – domov se zvláštním režimem, Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 2. 2018 jsou rozepsány úhrady za ubytování jednolůžkového a dvoulůžkového pokoje se sociální zařízením a bez sociálního zařízení za jeden den a souhrnně za celý měsíc podle počtu dní v měsíci (28 až 31 dní), dále je rozepsána úhrada za stravu normální a diabetickou za jeden den a souhrnně za celý měsíc podle počtu dní v měsíci. Příloha č. 3 dále uvádí podrobný rozpis úhrad za stravu, cenu za: snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu večeři s rozepsáním cen za normu na potraviny, režii a částku celkem. Ceny jsou uvedeny za stravu normální a stravu diabetickou.

V Příloze č. 4 Ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním režimem jsou uvedeny fakultativní činnosti, kterými jsou: kopírování; výlety, zájezdy, kulturní akce; telefonování z pevných linek DS (z pracoven přímé péče a recepce); povinné revize vlastních elektrospotřebičů; přeprava klienta vozidlem Fiat Ducato; přeprava klienta vozidlem Škoda Octavia. Poskytovatel byl vyzván k doložení kalkulace přepravy klienta vozidly, kde je stanovena částka 5 Kč/km v případě přepravy vozidlem Fiat Ducato a 4 Kč/km při přepravě Škodou Octavií. Zaměstnanci č. 1, 2 a 4 uvedli, že kalkulaci pro přepravu zatím nemají zpracovanou, jelikož aktuálně je přeprava hrazená ze získaných dotací, tudíž klienti přepravu nehradí.

V ujednání č. IX. *Zahájení pobytové služby, úhrada, způsob placení a vyúčtování služby*, v odst. 5 Smlouvy je uvedeno: „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.“ Zaměstnanci č. 2 a 4 v

	<p>rozhovoru uvedli, že před uzavřením smlouvy zjišťují výši příjmu/důchodu pro případnou sníženou úhradu. V případě snížené úhrady vyjednávají s rodinou možnost doplatku do plné částky. Kontrolou osobní dokumentace respondentů č. 1 až 3 bylo zjištěno, že respondentka č. 3 má sníženou úhradu, jelikož po zaplacení úhrady za ubytování a stravování by jí nezůstalo alespoň 15 % jejího příjmu.</p> <p>Způsob a výše úhrady za úkony péče je specifikována v ujednání č. IX. Zahájení pobytové služby, úhrada, způsob placení a vyúčtování služby, v odst. 8 smlouvy, kde je uvedeno: „<i>Poskytované úkony péče hradí klient za kalendářní měsíc dle výše příspěvku na péči. Výše úhrady za úkon péče ode dne zahájení pobytové služby... Bude-li klientovi přiznán příspěvek na péči zpětně, přísluší příspěvek poskytovateli v přiznané výši za celou dobu poskytování péče. Toto ustanovení platí i v případě zvýšení příspěvku na péči.</i>“ Zaměstnanci č. 2 a 4 v rozhovoru uvedli, že v případě nepřítomnosti klienta je klientů vrácena poměrná část za stravu a také poměrná část příspěvku na péči. Klienti mají také možnost odhlásit stravu či neodebírat celodenní stravu, přeplatky za stravu jsou klientům následně vráceny, a to poměrnou částí za neodebranou stravu. Rozhovorem s opatrovnící respondenta č. 4 byla tato praxe poskytovatele potvrzena.</p> <p>Poskytovatel předložil Vyúčtování respondentů č. 1 až 7 za období duben až červen 2019 účtované 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"> 1. Vzorová Smlouva č. / o poskytování pobytové sociální služby - domov se zvláštním režimem 2. Smlouvy č. / o poskytování pobytové sociální služby - domov se zvláštním režimem respondentů č. 1 až 7 3. Šanon DZR ženy, muži 4. Pořadník čekatel není cílová skupina 5. Evidence smluv 6. Webové stránky poskytovatele www.dskrnov.cz 7. Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování pobytové služby – domov se zvláštním režimem, Sazebník úhrad za pobyt v DS Krnov od 1. 2. 2018 8. Příloha č. 4 ke Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby – domov se zvláštním 	

	<p>režimem</p> <p>9. Vyúčtování respondentů č. 1 až 7 za období duben až červen 2019</p> <p>10. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 a 4</p> <p>11. Rozhovor s opatrovnící respondenta č. 4</p>	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	<p>Nebyly zjištěny nedostatky:</p> <p>§ 88 písm. i)</p> <p>§ 91 odst. 2</p> <p>§ 73 – 77</p>	<p>hodnocení povinností:</p> <p>§ 88 písm. i) splněné</p> <p>§ 91 odst. 2 splněné</p> <p>§ 73 – 77 splněné</p>
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	<p>§ 89 odst. 1 – 6</p> <p><i>(1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.</i></p> <p><i>(2) Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve vyvinout úsilí k vyřešení problému, který spouští agresi, využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.</i></p> <p><i>(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření, jímž lze dosáhnout řešení</i></p>	Číslo: 9
-----------------------------	--	----------

	<p><i>situace. Zasáhnout lze pomocí fyzických úchopů, umístěním osoby do místnosti umožňující bezpečný pobyt, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.</i></p> <p><i>(4) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.</i></p> <p><i>(5) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nebo opatrovníka osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.</i></p> <p><i>(6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob.</i></p>	
<p>Popis zjištěného stavu věci</p>	<p>§ 89 odst. 1 – 6</p> <p>V poskytovatelem předložené Příloze č. 2 k S 05 Rizika a opatření omezující pohyb osob jsou zpracovány postupy k užití opatření omezujících pohyb osob v souladu se zákonnými požadavky. V příloze je rozlišeno rizikové chování a rizikové situace, kompetentní osobou pro její evidenci je všeobecná sestra, která zapisuje do plánu péče rizikové situace a chování:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riziko ztráty orientace v prostředí • Riziko sociální izolace • Riziko výživy • Riziko pádu • Riziko vzniku porušení integrity kůže • Riziko násilí <p>Pravidlo dále uvádí preventivní postupy pro předcházení výše uvedených situací, rozlišuje opatření omezující pohyb a opatření ochrany, stanovuje, co musí být splněno, než je použito opatření omezující pohyb, definuje mechanické a fyzické opatření a způsob evidence opatření omezující pohyb.</p> <p>Zaměstnanci č. 2 až 8 během diskuse uvedli, že při poskytování sociální služby nejsou používána opatření omezující pohyb osob. Použití postranic je vnímáno jako ochranný prostředek a je vždy využito po dohodě s klientem a jeho rodinou či opatrovníkem.</p> <p>Poskytovatel předložil <i>Formulář užití opatření omezujících pohyb osob</i>, kde je uvedeno:</p> <p><i>„Popis situace před použitím opatření omezující</i></p>	

	<p><i>pohyb včetně metod, které byly použity</i></p> <p><i>druh opatření</i></p> <p><i>důvod použití opatření</i></p> <p><i>místo použití opatření</i></p> <p><i>čas a datum použití opatření</i></p> <p><i>popis průběhu při použití opatření a jeho zhodnocení, popis bezprostředně následující situace</i></p> <p><i>popis případných komplikací, poranění</i></p> <p><i>jména osob, která použila opatření omezujících pohyb</i></p> <p><i>Datum vyplnění formuláře v případě použití postranic popř. fixačních bodových pásů nebo stolků u křesel</i></p> <p><i>Datum revize formuláře v případě použití postranic popř. fixačních bodových pásů nebo stolků u křesel proti pádu klienta“</i></p> <p>Součástí osobní dokumentace respondentů č. 4, 5, 8 až 11 jsou vyplněné <i>Formuláře užití opatření omezujících pohyb osob, např. ve formuláři respondenta č. 5 je uvedeno: „...Popis situace před použitím opatření omezující pohyb včetně metod, který byly použity: zhoršení zdrav. stavu, slabost DK, pády, polohovací pomůcky odmítá; Druh opatření: použití zábrany u lůžka „postranice“; Důvod použití opatření: Nebezpečí ohrožující vlastní zdraví a život klienta; místo použití opatření: pokoj; čas a datum použití opatření: vždy při uložení klientky do lůžka; popis průběhu při použití opatření a jeho zhodnocení, popis bezprostředně následující situace: Klientka spokojená, nehrozí poškození zdraví, cítí se bezpečně; Popis případných komplikací, poranění: úraz, psych. újma z pádu; Jména osob, která použila opatření omezujících pohyb: všeobecné sestry, PSS, VČA, RE oš....“</i></p> <p>Během místního šetření prostřednictvím pozorování a rozhovorů s respondenty č. 1 až 3, rozhovory se zaměstnanci č. 2 až 8 nebylo zjištěno, že by poskytovatel užíval v praxi restriktivních opatření.</p>	
<p>Podklady kontrolního zjištění</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Příloha č. 2 k S 05 Rizika a opatření omezující pohyb osob, aktualizace 26. 4. 2017 2. Formulář užití opatření omezujících pohyb osob 3. Osobní dokumentace respondentů č. 4, 5, 8 až 11 4. Rozhovory se zaměstnanci č. 2 až 8 5. Rozhovory s respondenty č. 1 až 3 6. Pozorování 	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky: § 89 odst. 1 – 6	hodnocení povinností: § 89 odst. 1–6 splněné
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	§ 91c <i>Poskytovatel sociálních služeb vede evidenci o osobách, kterým poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a, a o případech uvedených v § 91b odst. 1.</i>	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	§ 91c <i>Poskytovatel předložil vnitřní pravidlo Standard kvality č. 2 Ochrana práv osob, kde je v bodě 6. „Výpověď smlouvy osobou, která není schopna tento úkon provést a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby“ uvedeno: „U klienta, který není schopen vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby domova se zvláštním režimem sám a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby, musí být proveden záznam v příloze č. 2 k S 02 Ochrana práv osob. Zjistí-li kterýkoli zaměstnanec DZR, převážně však pracovník v přímé péči, sociální pracovník nebo všeobecná sestra, že klient projevuje jakékoli verbální či neverbální projevy nespokojenosti se službou DZR, informuje o skutečnosti neprodleně vedoucího daného oddělení. Ten dále spolupracuje se sociální pracovníci a vyhodnocuje situaci. V případě potřeby vyplňují přílohu č. 2 k S 02. Sociální pracovníce dále postupuje dle zákona o sociálních službách § 91b v platném znění.“</i> <i>Poskytovatel rovněž předložil v pravidle zmíněnou přílohu č. 2 „Vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby.“</i> <i>V průběhu místního šetření ani při rozhovorech s respondenty č. 1 – 3 nebyla zjištěna žádná situace, která by mohla být považována za projevení nesouhlasu s poskytováním sociální služby.</i> <i>Poskytovatel v současné době neeviduje žádného klienta, kterému poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a a neeviduje</i>	

	ani žádný případ, který by naplňoval § 91b odst. 1.	
Podklady kontrolního zjištění	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vnitřní pravidlo Standard kvality č. 2 Ochrana práv osob + přílohy, platnost od 1. 7. 2017 2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 – 5 3. Rozhovory s respondenty č. 1 - 3 4. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 5 	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 91 písm. c) splněné
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	---	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb

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

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

Seznam splněných povinností:
§ 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i); § 89 odst. 1-6; § 91 odst. 2; § 91c; § 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:
1b), 1c), 1d), 2a), 2b), 3a), 3b), 4b), 7b), 8b), 8c), 13a), 15a)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:
1a), 4c), 5b), 5c), 8a), 9a)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:

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

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: 22. 8. 2019

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