



Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2

V Praze dne 3. května 2017
Č. j.: MPSV-2017/58892-241/1

Domov pro seniory Krnov
Bc. Hana Šutovská
ředitelka
Rooseveltova 2141/51
Pod Bezručovým vrchem
794 01 Krnov 1

Vyřízení námitek

Dne 28. února 2017 byl zástupci kontrolované osoby Domov pro seniory Krnov, Rooseveltova 2141/51, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov 1, IČ: 00846325 (dále jen „kontrolovaná osoba“) doručen Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb č. j. MPSV-2016/261014-241/1 (dále jen „protokol“). Ve stanovené lhůtě podala dne 14. března 2017 Bc. Hana Šutovská, ředitelka organizace a zástupce kontrolované osoby, proti kontrolním zjištěním č. 1, 3, 5 a 6, námítky.

Jelikož vedoucí inspekčního týmu podaným námitkám ve smyslu § 14 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, nevyhověl, postoupil mi je k vyřízení.

Dle § 14 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, se námítky vyřizují takto:

Námítka č. I. ke kritériu 1a)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námítka č. I. ke kritériu 1a) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený v Popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 1a):

- na str. 3 protokolu: „Z předložených záznamů výletů, ranních a večerních klubů za měsíc listopad, prosinec a leden se nepotvrdilo uskutečňování výletů jedenkrát za 14 dnů ani zajištění volnočasových akcí o víkendech.“ vypouštím bez náhrady.
- na str. 3 protokolu: „Z rozhovoru s respondentem č. 7 vyplynulo, že ho holí dcera.“ vypouštím bez náhrady.
- na str. 4 protokolu: „Rodinná příslušnice respondenta č. 4 si inspekčnímu týmu při rozhovoru třetí den šetření v místě stěžovala na to, jak zaměstnanci nespoupracují, jak nelze odhlásit obědy (ačkoli je respondent č. 4 nejlí), jak



se nedokáže domluvit na úpravě jídelníčku - pro osobu s diabetes. Údajně jí bylo řečeno, ať nachystá diajídelníček pro respondenta sama.“ vypouštím bez náhrady.

- na str. 4 – 5 protokolu: *„Z rozhovorů s respondenty, z osobní dokumentace i z pozorování však vyšlo najevo, že poskytovatel podle definovaného poslání, cílů a zásad nepostupuje. Viz další dílčí zjištění ke kritériím standardu č. 2, č. 5 a č. 7.“* vypouštím bez náhrady.

Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 1a) na str. 6 protokolu: *„Poskytovatel podle definovaného poslání, cílů a zásad nepostupuje.“* nahrazuji textem *„Nebyly zjištěny nedostatky“*.

Text uvedený ve třetím sloupci na str. 6 protokolu k příslušné povinnosti nahrazuji textem: *„kritérium 1. a) 3 body“*

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 1 a) na str. 7 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 7 protokolu *„kritérium 1. a) 31. 5. 2017“* vypouštím bez náhrady.

Z textu v tabulce PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb: *„Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:“* vypouštím text: *„ 1a)“* a do textu: *„Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:“* připsuji text: *„1a)“*.

Odůvodnění:

V námitce č. I. ke kritériu 1a) kontrolovaná osoba dokládá přehled realizovaných aktivit a uvádí, že nebylo možno inspekčnímu týmu (dále jen „IT“) objasnit nesoulad uváděný v protokolu. Nesouhlasí s vyjádřením IT, že respondent č. 7 nemá nikoho, kdo by ho doprovodil ven a vysvětluje situaci kolem podání stížnosti jeho dcerou. A dále uvádí, že situaci kolem respondenta č. 4 je třeba posuzovat komplexně a předkládá podklady na podporu svého tvrzení.

Popis zjištěného stavu věci uvedený v protokolu v plné míře nedokládá nenaplnění požadavků kritéria v požadovaných oblastech a nepodkládá konstatování uvedená ve zjištění ze všech dostupných zdrojů, které by byly k popisu případných zjištěných nedostatků relevantní.

Námitka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.

Námitka č. II. ke kritériu 1b)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námitka č. II. ke kritériu 1b) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený v Popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 1b):

- na str. 16 protokolu: *„V rozhovoru s respondentem č. 7 se uvádí (dcera*

respondenta): „Tatínek celý den leží na pokoji a dívá se do stropu. K dispozici má chodítko i invalidní vozík. Není, kdo by ho vyvezl ven. Jediný, kdo do pokoje chodí, je uklízečka. Osobní věci, ačkoli jsou označeny, se ztrácejí. Měl plný šuplík ponožek, teď jich má pouze pár. Žínky měl také své, označené. V současné době má žínky s jiným jménem. Zaměstnanci tatínka koupou (sprchují), jedenkrát týdně v pátek. Je to málo, byl zvyklý sprchovat se každý den. Na otázku stravování, respondent č. 7 odpověděl, že je spokojený. Dcera však uvádí, že polévky jsou vodové. Také se jí zdá, že večeře je podávána příliš brzy (v 16.30h). Svačinu si tatínek schovává do lednice, např. máslo, ale večer si ho není na co namazat. Chleba není k dispozici. Dále uvedla, že pokud by za tatínkem nechodila ona a nechodila se za pracovníky ptát, tatínek by celý den ležel na pokoji a díval by se do stropu. Za půl roku nebyl venku ani jednou. Údajně nejsou pracovníci. Dříve, když bydlel na jiném patře, na dvoulůžkovém pokoji, tak ho pracovník aspoň jednou za měsíc vyvezl na vozíčku ven.“ vypouštím bez náhrady.

Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 1b) na str. 23 protokolu: „Z rozhovorů s respondenty a zaměstnanci vyplývá, že ne ve všech situacích, ke kterým dochází v zařízení v praxi, poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůle klientů při řešení jejich nepříznivé sociální situace (dále viz popis u kritéria 1. b).“ nahrazuji textem „Nebyly zjištěny nedostatky“.

Text uvedený ve třetím sloupci na str. 23 protokolu k příslušné povinnosti nahrazuji textem: „kritérium 1. b) 3 body“

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 1b) na str. 24 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 24 protokolu „kritérium 1. b) 30. 6. 2017“ vypouštím bez náhrady.

Z textu v tabulce PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb: „Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:“ vypouštím text: „ 1b)“ a do textu: „Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:“ připisuji text: „1b)“.

Odůvodnění:

V námitce č. II. ke kritériu 1b) kontrolovaná osoba uvádí skutečnosti, kterými dokládá, že klienti v sociální službě mohou uplatňovat svou vůli a dokládá, jakým způsobem k jejímu naplnění dochází. Současně vysvětluje důvody, kvůli kterým dochází k případnému omezení vůle klienta.

Popis zjištěného stavu věci uvedený v protokolu nedokládá nenaplnění požadavků kritéria a nepodkládá konstatování uvedená ve zjištění ze všech dostupných zdrojů, které by byly k popisu případných zjištěných nedostatků relevantní.

Námítka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.



Námítka č. III. ke kritériu 1d)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námítka č. III. ke kritériu 1d) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 1d) na str. 24 protokolu: „Z rozhovorů s respondenty a pozorování vyplývá, že poskytovatel vždy neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby (blíže viz popis u kritéria 1. d).“ nahrazuji textem „Nebyly zjištěny nedostatky“.

Text uvedený ve třetím sloupci na str. 23 protokolu k příslušné povinnosti nahrazuji textem: „kritérium 1. d) 3 body“

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 1 d) na str. 24 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 24 protokolu „kritérium 1. d) 30. 6. 2017“ vypouštím bez náhrady.

Z textu v tabulce PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb: „Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:“ vypouštím text: „ 1d)“ a do textu: „Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:“ připsuji text: „1d)“.

Odůvodnění:

V námítce č. III. ke kritériu 1d) kontrolovaná osoba popisuje rozpor v tvrzení IT a uvádí důvody, které vedou k individuálnímu „porušení“ ustanovení vlastního vnitřního pravidla k naplňování požadavků kritéria.

Popis zjištěného stavu věci uvedený v protokolu dokládá naplňování požadavků kritéria. Zjištěné nedostatky v oblasti ukládání „inko pomůcek“ a „označení chodítka jménem“ nejsou popsány ze všech dostupných zdrojů tak, aby bylo odůvodněno snížení bodového ohodnocení.

Námítka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.

Námítka č. IV. ke kritériu 2a)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námítka č. IV. ke kritériu 2a) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený v Popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 2a):

- na str. 18 protokolu: „Tento postup nereflakuje závažnost porušení práva zaměstnancem a případné sankce, které by vedly k nápravě vzniklé situace.“ vypouštím bez náhrady.



Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 2a) na str. 24 protokolu: *„Postup, pokud k porušení práv osob dojde, je pro všechny specifikované situace obecný a nereflektuje odlišnost těchto situací.“* vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 2a) na str. 24 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 24 protokolu *„kritérium 2a) 30. 6. 2017“* vypouštím bez náhrady.

Odůvodnění:

V námitce č. IV. ke kritériu 2a) kontrolovaná osoba uvádí rozpor mezi ustanovením znění kritéria 2a) a subjektivním posouzením IT ve věci určení postupu, pokud k porušení práv na straně poskytovatele dojde.

Námitka poskytovatele byla zohledněna z důvodu uznání subjektivity posouzení IT nad rámec požadavků kritéria 2a).

Námitka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.

Námitka č. V. ke kritériu 7b)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námitka č. V. ke kritériu 7b) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený v Popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 7b):

- na str. 32 protokolu: *„Povinností stěžovatele je podat stížnost na předepsaném formuláři, pokud se nejedná o stížnost anonymní.“* vypouštím bez náhrady.
- na str. 33 protokolu: *„Z rozhovoru s opatrovníci respondenta č. 4 vyplynulo, že tato si dlouhodobě stěžuje na péči poskytovanou její mamince, neřešení stížností ze strany vedení organizace, na soustavné porušování Vnitřní pravidel, polopravdy a lži. Z předložené dokumentace ve věci stížností opatrovnice vyplývá, že stížností jsou dlouhodobého charakteru, ve většině případů bylo stěžovatelce odpovězeno. V době přítomnosti členů IT byla stížnost opatrovnice vedena především na problematiku stravování a zdravotní péče. Stěžovatelka poukázala na jídelní lístek, jeho skladbu a stravu, která je podávána její mamince, která je diabetička. Rovněž IT ukázala fotografie okoralého chleba s máslem, cherry rajčat na svačinku a jejich množství. Poznámky jsou průběžně zaznamenávány na jídelním lístku (leden – únor 2017). Inspekci byly rovněž předány fotografie počínajících opruzenin respondenty ze dne 18. 2.2016 a 1. 10. 2016.“* vypouštím bez náhrady.

Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 7b) na str. 34 protokolu: *„Poskytovatel nepostupuje ve všech případech ve shodě se svými přijatými pravidly v procesu vyřízení stížností (písemné odpovědi,*



dodržování lhůty pro vyřízení stížnosti, rozlišení podnětu a stížnosti z pohledu obsahu spisu apod.). Z rozhovorů s respondenty vyplývá omezená informovanost o možnosti stěžovat si, jakým způsobem, komu a za jakých podmínek.“ vypouštím bez náhrady.

Text uvedený ve třetím sloupci na str. 34 protokolu k příslušné povinnosti nahrazuji textem: „kritérium 7. b) 3 body“

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 7b) na str. 34 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 34 protokolu „kritérium 7.b) 30. 4. 2017“ vypouštím bez náhrady.

Odůvodnění:

V námitce č. V. ke kritériu 7b) kontrolovaná osoba rozporuje nesprávný přepis znění textu ve svém vnitřním pravidle a popis zjištění týkající se výpovědi opatrovnice respondenta č. 4 v souvislosti s naplňováním požadavků kritéria 7b).

Popis zjištěného stavu věci uvedený v protokolu nedokládá nenaplňování požadavků kritéria a nepodkládá konstatování uvedená ve zjištění ze všech dostupných zdrojů, které by byly k popisu případných zjištěných nedostatků relevantní.

K problematice setkání s opatrovnici respondenta č. 4, IT uvádí, že k setkání došlo na vlastní žádost opatrovnice respondenta č. 4. Jí sdělené a popsané situace v protokolu byly konstatováním jí uváděných skutečností. Opatrovnici IT sdělil, že provádí inspekci kvality sociální služby na základě podnětu a v rozsahu, které je dáno pověřením k inspekci. Opatrovnici sdělené informace považoval IT za již s poskytovatelem projednávané. Na základě studia protokolu a informace kontrolované osoby v námitkách je celé znění textu ohledně skutečností uváděných opatrovnici respondenta č. 4 vypuštěno vzhledem k tomu, že text uvedený v protokolu nepodkládá konstatování uvedená ve zjištění ze všech dostupných zdrojů, které by byly k popisu případných zjištěných nedostatků relevantní.

Námitka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.

Námitka č. VI. ke kritériu 8a)

Na základě prověřených skutečností byla Vaše námitka č. VI. ke kritériu 8a) shledána důvodnou a vyhovuje se jí. Protokol se mění následovně:

Text uvedený v Popisu zjištěného stavu věci ke kritériu 8a):

- na str. 47 protokolu: „Z výše uvedeného vyplývá, že je poskytovatel v dostupnosti běžné veřejné služby v jednotlivých případech respondentů omezen vlastními limity a příležitostmi pro jejich využívání nastavuje převážně ve skupinové formě poskytované péče.“ nahrazuji textem: „Z výše uvedeného vyplývá, že poskytovatel příležitosti k využívání veřejně dostupných služeb realizuje převážně ve skupinové formě a v oblasti individuální realizace spolupracuje s rodinnými příslušníky klientů.“



Text uvedený ke znění Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb ke kritériu 8a) na str. 51 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text uvedený ve třetím sloupci na str. 51 protokolu k příslušné povinnosti nahrazuji textem: „*kritérium 8. a) 3 body*“

Text ke znění Uložených opatření ke kontrolnímu zjištění ke kritériu 8a) na str. 52 protokolu vypouštím bez náhrady.

Text ke znění Lhůty pro splnění opatření na str. 52 protokolu „*kritérium 8. a) 31. 5. 2017*“ vypouštím bez náhrady.

Z textu v tabulce PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb: „*Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:*“ vypouštím text: „*8a)*“ a do textu: „*Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:*“ přispisuji text: „*8a)*“.

Odůvodnění:

V námitce č. VI. ke kritériu 8a) kontrolovaná osoba uvádí výčet aktivit, kterými dokládá naplňování požadavků kritéria a ohrazuje se proti „*limitování vlastními limity*“ v rámci jejich realizace.

Popis zjištěného stavu věci uvedený v protokolu v plné míře nedokládá nenaplňování požadavků kritéria 8a) v požadovaných oblastech, které by byly k popisu případných zjištěných nedostatků k naplňování požadavků souvztažně se zněním kritéria 8a) relevantní.

Námítka je shledána důvodnou a vyhovuje se jí.

Poučení:

Proti tomuto vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný.

Mgr. Jana Marie Landová
ředitelka odboru inspekce sociálních služeb