



Č.j.: MPSV-2023/110950-263/15

Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2023/0205 vystaveného Mgr. Janem Vrbickým, zastupujícím ředitelem odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, provedly:

Mgr. Jaroslava Martínková - vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Jana Novotná - člen inspekčního týmu,

Mgr. et Mgr. Lenka Zevlová - člen inspekčního týmu,

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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „KŘ“).

Kontrolovaná osoba: „HVĚZDA z.ú.“, se sídlem: Masarykova 443, Malenovice, 763 02 Zlín 4, IČO: 70829560

Místo provedení inspekce: Dům služeb seniorům, Zarámí 4077, Zlín, 760 01 Zlín 1

Druh sociální služby: Domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona o sociálních službách)

Registrační číslo sociální služby: 7085806

Kontrolované období: Od 01.01.2022 do 22.06.2023

Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:

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

B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

C) Plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c ZSS.

Inspekce v místě byla realizována ve dnech 13.06.2023 až 15.06.2023.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 13.09.2022 úkonem předání pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu bylo obdržení dovyžádaných podkladů dne 22.06.2023

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

*** Poučení k běhu lhůt stanovených ke splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků uložených podle § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách:**

Lhůta pro splnění jednotlivých opatření počíná běžet následujícího dne po datu:

- a) marného uplynutím lhůty pro podání námitek nebo vzdání se práva podat námitky,
- b) u námitek vyřízených v rámci inspekce po dni doručení vyřízení námitek kontrolované osobě,
- c) u námitek předaných do správního řízení po dni nabytí právní moci vydaného správního rozhodnutí

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 1

k oblasti:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě**§ 88 písm. a) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Informace o poskytované sociální službě se nacházejí ve veřejném *Registru poskytovatelů sociálních služeb*. Zde je mezi základními údaji uveden druh poskytované sociální služby, místo, okruh osob, jimž poskytují sociální službu a její kapacita.

V *Registru poskytovatelů sociálních služeb* v doplňkových údajích o sociální službě se nachází dokument *Popis realizace*, ve kterém je popsán okruh osob, jimž je poskytována sociální služba a způsob poskytování sociální služby.

Poskytovatel sociální služby zveřejňuje informace o druhu, místě, okruhu osob, kapacitě a způsobu poskytování sociálních služeb na webové stránce <http://www.hvezdazu.cz>.

Zaměstnanec č. 1 předložil inspekčnímu týmu dokument s názvem *Přehled klientů sociální péče_DSS*, kde je uvedeno, že sociální služba je poskytována devatenácti klientům. V *Registru poskytovatelů sociálních služeb* je uvedeno, že počet lůžek v sociální službě je 14. Poskytovatel na webových stránkách <http://www.hvezdazu.cz> uvádí: „*Dům služeb seniorům je umístěn v bezbariérovém devítipodlažním objektu v centru města Zlína s výbornou dostupností všech služeb. Kapacita domova je 50 lůžek.*“

Inspekční tým během místního šetření zjistil, že v sociální službě Dům služeb seniorů je poskytována sociální služba jedné osobě, která nemá uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že klient č. 10 měl uzavřenou smlouvu do 28.2.2023. Od 1.3.2023 je klientovi č. 10 poskytována sociální služba bez uzavřené smlouvy, přestože poskytovatel zveřejňuje informace, o tom, že sociální služba je poskytována na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Ze zjištěných skutečností, z předložených podkladů, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 3 bylo vyhodnoceno, že poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, srozumitelným způsobem pro všechny osoby. Zveřejněné informace o kapacitě poskytované sociální služby jsou matoucí a snižují srozumitelnost dostupných informací.

Podklady kontrolního zjištění

1. Registru poskytovatelů sociálních služeb, platný ke dni 13.6.2023
2. <http://www.hvezdazu.cz>, platné ke dni 13.6.2023
3. Přehled klientů sociální péče_DSS, platný ke dni 13.6.2023
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3
5. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 1**

Porušení povinnosti poskytovatele uvedená § 88 písm. a) ZSS

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.

Zveřejněné informace o kapacitě poskytované sociální služby jsou matoucí a snižují srozumitelnost dostupných informací.

Nesplněné:

§ 88 písm. a) ZSS

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Zajistit dostupnost informací o kapacitě poskytované sociální služby způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 2

k oblasti:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě

Kritérium 1. a)

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil v elektronické podobě podklad SQ č. 1 (DSS), ve kterém je uvedeno poslání takto: *„Posláním organizace "HVĚZDA z.ú." je rozšíření a praktické naplňování myšlenek humanismu, mezigenerační tolerance, solidarity a občanského soužití. Cílem je zkvalitnění života a co nejvyšší společenská integrace zdravotně anebo sociálně znevýhodněných spoluobčanů, ...“*

V Registru poskytovatelů sociálních služeb je uvedeno: *„Posláním střediska Domov seniorů je poskytovat sociální službu na základě potřeby klienta, ...“*. *„...Poskytovat kvalitní sociální službu (tj. naplňovat standardy kvality sociálních služeb) tak, aby u nás mohl klient „žít podle svých vlastních rozhodnutí“.“*

Poslání zveřejněné na webových stránkách poskytovatele <http://www.hvezdazu.cz> zní takto: *„Je rozšíření praktického naplňování myšlenek humanismu, mezigenerační tolerance, solidarity a občanského soužití.“*

Rozhovory s klienty č. 2, 3 a 4 bylo zjištěno, že jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby byli nuceni složit finanční částku jako sponzorský dar viz popis zjištění v kritériu 2. c). Zaměstnanec č. 1 v rozhoru uvedl, že sponzorské dary přijme, protože sponzorské dary berou i jiné sociální služby. Poskytovatel se neřídí svým zveřejněným posláním poskytovat sociální službu na základě potřeby klienta.

Cíle poskytované sociální služby jsou uvedeny v dokumentu SQ č. 1 (DSS) takto:

„Poskytovat sociální službu na základě potřebnosti klienta, vést jej k upevňování či zvyšování míry samostatnosti a soběstačnosti... Udržet klienty v kontaktu s jejich sociálním okolím a vyloučit tak riziko sociálního vyloučení. Vytvářet takové podmínky, aby zde mohl každý klient uplatňovat a projevovat svou svobodnou vůli.“

Cíle uvedené na webových stránkách poskytovatele <http://www.hvezdazu.cz> jsou uvedené takto: *„Poskytovat kvalitní sociální služby, tj. dobře splňovat Standardy kvality sociálních služeb... Zviditelňovat organizaci investicemi do reklamních letáků, informačních tabulí, Manuálů pro zaměstnance apod., z důvodu zvýšení informovanosti o organizaci... Zvyšovat kvalifikaci zaměstnanců.“*

V rozhovoru klienti č. 3, 4 a 10 uvedli, že jsou omezováni při poskytování sociální služby při uplatnění a projevu vlastní vůle. Více v popisu zjištění u kritéria 1. b).

Poskytovatel nepředložil inspekčnímu týmu leták ani jiný propagační materiál.

Poskytovatel nerealizuje cíl zvyšování kvalifikace zaměstnanců viz popis kritérií 10. a), 10. b) a 10. e) tohoto protokolu.

Zásady poskytované sociální služby poskytovatel zveřejňuje v dokumentu *Popis realizace poskytování sociální služby*, který je dostupný v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* a uvádí tyto zásady: *„Zachovávat lidskou důstojnost, Respektovat individuální potřeby klientů, Aktivizace a seberealizace klientů, Rozvoj samostatnosti a soběstačnosti, Neprohlubovat nepříznivou sociální situaci – sociální závislost, Sociální začleňování klientů, Podporovat zájmy klientů, Zachovávat a neomezovat lidská práva a svobody klientů.“*

V dokumentu SQ č. 1 (DSS) poskytovatel uvádí zásady poskytování sociální služby takto:

„Zachovat lidskou důstojnost

...Žádný klient nesmí být vystaven nežádoucímu a nevhodnému chování ze strany personálu či třetích osob...“

Klient č. 10 v rozhovoru uvedl: *„...(Zaměstnanec č. 1) mě jednou naložila do auta a vysadila mě u mojí sestry, protože jsem neměl na zaplacení. Neustále nám vyhrožuje, že nás vyhodí, když nezaplatíme.“*

„Respektovat individuální potřeby klientů

Důležitou zásadou při poskytování sociální služby klientům je individuální přístup ke každému jednotlivci. Uvědomujeme si, že potřeby každého klienta jsou zcela odlišné a právě z tohoto vycházíme. Každý klient má sestavovaný individuální plán se svým klíčovým pracovníkem v pravidelném rozmezí (jednou za 3 měsíce nebo dle potřeb klienta častěji). V průběhu individuálního plánování se snažíme pomoci klientům s naplňováním jejich osobních cílů. V průběhu poskytování sociální služby je vždy naší prioritou nejvyšší možná míra individualizace pomoci a podpory. Jak se výše již zmiňujeme, klademe důraz na jedinečnost a individualnost každého jedince. Nikdy nepostupujeme plošně. Jsme si vědomy, že každý člověk má své potřeby, zájmy, návyky, sny a přání, které respektujeme a nikterak nezesměšňujeme a neodsuzujeme. Podrobně se individuálnímu průběhu poskytování sociální služby věnujeme v sociálním standardu kvality č. 5.“

Klient č. 10 uvedl: *„S jednou paní (klientka jiné sociální služby poskytovatele) chodíme do města a ...(zaměstnanec č. 1) nechce, abychom spolu někam chodili, zakazuje nám to. V 19:00 se budova zamyká a ven už nemůžeme. Nic neplánujeme, nikdo za mnou nechodí, žádný zápis jsem nikdy neviděl. Snažím se chodit, abych nezatuhnul.“* Klienti č. 3 a 4 sdělili: *„Některá fakultativní služba nás hodně mrzela např. poskytování údržbářské práce, to ani nevíme, co to je. Dále třeba mikrovlnná trouba, nechceme jí, nepoužíváme a nechceme jí platit. Některé fakultativní služby nechceme a nechceme je platit. Ale byly tu hlasy, že prostě musíme, abychom tu mohli*

bydlet. Když jsme se nastěhovali, byly tady děvčata, co nakupovala. Teď už to není, už dlouho.“ Opatrovník klienta č. 1 v rozhovoru uvedl: „6.6.2023 jsem zjistila, že klient má omezený počet cigaret, není to z finančních důvodů, nevěděli jsme o omezení počtu cigaret.“

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 bylo zjištěno, že poskytovatel nemá zpracované individuální plány u klientů č. 9 a 10 a neplánuje v pravidelném rozmezí jednou za 3 měsíce dle individuálních potřeb klienta. Více v popisu zjištění stavu věci u kritéria 5. b) a 5. c).

„Poskytovat kvalitní sociální službu

...Kvalita služby je zajišťována vyškoleným personálem, který zná teoretické postupy a jejich praktické využití k tomu, jak předejít, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se klient nachází. Pracovníci si průběžně si doplňují či rozšiřují vzdělání. Při komunikaci s klientem uplatňují profesionální přístup, znají pravidla při řešení určitých nouzových situací a postupují podle nich...“

Rozpor mezi zásadou a praxí poskytovatele byl zjištěn v rozhovoru se zaměstnancem č. 5, který nezná vnitřní pravidla pro střety zájmů, neumí definovat co je střetem zájmů při poskytování sociální služby a jak střetům zájmů předcházet. Dále zaměstnanec č. 9 v rozhovoru s inspekčním týmem sdělil, že upozorňuje vedoucí zaměstnance na to, že někteří zaměstnanci se chovají ke klientům nevhodně. Nevhodné chování zaměstnanců směrem ke klientům bylo pozorováno inspekčním týmem i během prohlídky budovy, kde je služba poskytována.

„Zachovávat a neomezovat lidská práva a svobody klientů“

Poskytovatel nepostupuje podle této stanovené zásady, protože porušil právo klienta svobodně se rozhodnout, právo na přiměřené riziko, právo na důstojné zacházení a právo na nedotknutelnost svého obydlí, tudíž nepostupuje v souladu se svými stanovenými pravidly ve standardu č. 2. Blíže popis kontrolního zjištění v kritériu 2. a) tohoto protokolu.

Poskytovatel v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* a na webových stránkách <http://www.hvezdazu.cz> písemně definuje a zveřejňuje okruh osob, kterým je sociální služba určena s tím, že: „Vymezení cílové skupiny klientů DSS bylo provedeno v souladu s §50, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Cílovou skupinou střediska Dům služeb seniorům nejsou osoby se závislostí na návykových látkách.“ Poskytovatelem stanovený okruh osob, kterým je sociální služba domovy se zvláštním režimem určena, je v rozporu s § 50 ZSS, který mimo jiné stanovuje, že: „V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, ...“ Zaměstnanci č. 1 a 3 v rozhovoru uvedli, že odmítli v kontrolovaném období několik zájemců o poskytnutí sociální služby z důvodu alkoholové závislosti.

Z předložených podkladů, webových stránek poskytovatele, z rozhovoru se zaměstnanci č. 1 až 9, z rozhovoru s klienty č. 1 až 4 a 10 a pozorováním bylo ověřeno, že má poskytovatel písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována, podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel nepostupuje.

Zároveň bylo zjištěno, že poskytovatelem písemně definovaný a zveřejněný okruh osob, kterým je sociální služba určena je v rozporu s ustanovením § 50 ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 1 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Registru poskytovatelů sociálních služeb, platný ke dni 13.6.2023
3. <http://www.hvezdazu.cz>, platné ke dni 13.6.2023
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 1 až 9
5. Rozhovory s klienty č. 1 až 4 a 10
6. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
7. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 2**

Porušeno kritérium 1. a) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Poskytovatel nepostupuje podle definovaného a zveřejněno poslání, cílů a zásad poskytované sociální služby.

Zároveň bylo zjištěno, že poskytovatelem písemně definovaný a zveřejněný okruh osob, kterým je sociální služba určena je v rozporu s ustanovením § 50 ZSS.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle poslání, cílů a zásad, které má poskytovatel písemně definované a zveřejněné. Upravit okruh osob, kterým je sociální služba určena v souladu s ustanovením § 50 ZSS.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 3

k oblasti:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě**Kritérium 15. a)**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1 a 3 specifikovali průběžnou kontrolu a hodnocení způsobu poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami zejména formou pravidelných porad, analýzami interních dokumentů poskytovatele, dotazníkovým šetřením a kontrolou zaměstnanců ze strany vedoucích pracovníků.

Uvedené způsoby kontroly a hodnocení doložil zaměstnanec č. 1 v předložených podkladech s názvem *dotazníky vyhodnocení, zápisy z porad, kontrolní činnost*. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3 a z předložených podkladů bylo zjištěno, že hodnocení probíhá pouze formálně, neboť byl inspekčním týmem zjištěn rozpor mezi stanoveným posláním, cíli a zásadami, a způsobem poskytování sociální služby, blíže viz kritérium 1. a) tohoto protokolu.

Podklady kontrolního zjištění

1. 18. 1. dotazníky vyhodnocení, ze dne 7.11.2022
2. 18.2. zápisy z porad, kontrolní činnost, ze dne 29.4.2023, 18.4.2023, 8.11.2022, 31.10.2022, 15.2.2022
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 3

Porušeno kritérium 15. a) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob, probíhá pouze formálně, neboť byl zjištěn rozpor mezi stanoveným posláním, cíli a zásadami, a způsobem poskytování sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: 2 body

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 4

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby**§ 88 písm. b) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument 2. 4. *Vnitřní pravidla a informace DSS (23)*, ve kterém jsou pro zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem popsány informace o způsobu poskytování sociální služby a povinnostech, které by pro něj vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociální služby.

Informace o způsobu poskytování sociální služby jsou ve stručné formě veřejně dostupné také v *Registru poskytovatelů sociálních služeb*.

Dále byl poskytovatelem předložen dokument 3. 2. *příloha č 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS*, který obsahuje výši úhrady za poskytované sociální služby.

V žádném z dostupných dokumentů není uvedeno, že poskytovatel uzavření smlouvy o poskytování sociální služby podmiňuje sponzorským darem od klienta.

Zaměstnanci č. 1, 3 a 5 v rozhovorech popsali, jakým způsobem zájemce o sociální službu informují o způsobu poskytování sociální služby, úhradách a povinnostech vyplývajících se smlouvy o poskytování sociální služby.

Z veřejně přístupných zdrojů, z předložené dokumentace poskytovatele a z rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3 a 5 bylo zjištěno, že poskytovatel srozumitelným způsobem informuje 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. Výjimkou je informace o podmínce složení sponzorského daru poskytovatelů, blíže viz popis zjištěného stavu věci v kritériu 3. a) tohoto protokolu.

Podklady kontrolního zjištění

1. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), účinnost od 1. 1. 2023
2. 3. 2. příloha č 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS, účinnost od 1. 1. 2023
3. Registr poskytovatelů sociálních služeb
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3 a 5

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 88 písm. b) ZSS

Splněné:

§ 88 písm. b) ZSSOpatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.****KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 5**

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

Kritérium 3. a)

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty SQ č. 3, Dok. č. 2 - *Informační materiál (popis stří. DSS)*, 1. 3. *MP č. 42 Přijetí klienta (DS, DSS)*, 2. 3. *Vnitřní pravidla a informace DSS (22)* a 2. 4. *Vnitřní pravidla a informace DSS (23)*. V těchto dokumentech jsou písemně vypracována vnitřní pravidla pro informování zájemce o sociální službu o podmínkách a možnostech poskytování sociální služby.

Klient č. 2, který uzavíral smlouvu v kontrolovaném období a sociální službu využívá teprve několik dní, uvedl, že všechny informace o sociální službě obdržel syn, který přijetí zařizoval. Klient č. 2 sdělil v rozhovoru, že je potřeba se zeptat syna, na placení daru: „Nevím kolik přesně, jinak by mě nevzali.“

Zaměstnanci č. 1, 3 a 5 v rozhovorech popsali, jakým způsobem v praxi probíhá informování zájemců o sociální službu a jejich blízkých osob o poskytované sociální službě.

Zaměstnanci č. 1 až 3 uvedli v rozhovoru, že po každém nově příchozím klientovi je požadován sponzorský dar, který je podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Tato praxe byla potvrzena v rozhovorech s klienty č. 2, 3 a 4.

Postup, kdy poskytovatel jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby ukládá klientovi složení finanční částky jako sponzorského daru, nemá poskytovatel nikde písemně stanoven, ani pro zájemce o sociální službu zveřejněn. Uvedený postup je v rozporu se zákonem o sociálních službách, podle něhož je očekáváno, že se fyzická osoba, jež potřebuje poskytnutí sociální služby, nachází v sociálně nepříznivé situaci (§ 1 ZSS), a že sociální služba bude poskytována v zájmu osob (nikoli v zájmu zřizovatele) a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (§ 2 ZSS). V § 73 ZSS s odkazem na prováděcí právní předpis zákon stanovuje maximální výši úhrady, čímž zajišťuje mj. dostupnost pro co nejširší okruh osob v nepříznivé sociální situaci. Zjištěná praxe poskytovatele má negativní dopad na tuto funkci sociálních služeb, jelikož představuje překážku pro určitou skupinu potenciálních zájemců o sociální službu. Taková praxe také hrozí obcházením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kdy podle § 2067, odst. (1): „*Darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.*“

Z předložených vnitřních pravidel poskytovatele, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a 5 a z rozhovorů s klienty č. 2, 3 a 4 bylo ověřeno, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Předložená vnitřní pravidla však neobsahují informace o povinnosti složení finanční částky jako sponzorského daru jako podmínku pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, přičemž takový postup je navíc v rozporu se ZSS a obsahuje prvky obcházení ustanovení § 2067 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku. Poskytovatel v tomto případě nepostupuje podle zpracovaných vnitřních pravidel.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 3, platnost od 1. 1. 2023
2. Dok. č. 2 - Informační materiál (popis stř. DSS), nedatováno
3. 1. 3. MP č. 42 Přijetí klienta (DS, DSS), ze dne 1. 1. 2022
4. 2. 3. Vnitřní pravidla a informace DSS (22), účinnost od 1. 1. 2022
5. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), účinnost od 1. 1. 2023
6. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3 a 5
7. Rozhovory s klienty č. 2, 3 a 4

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 5

Porušeno kritérium 3. a) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Předložená vnitřní pravidla neobsahují informace o povinnosti složení finanční částky jako sponzorského daru jako podmínku pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, přičemž takový postup je v rozporu se ZSS a obsahuje prvky obcházení ustanovení § 2067 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku. Poskytovatel v tomto případě nepostupuje podle zpracovaných vnitřních pravidel.

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 6

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

Kritérium 3. b)

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že při jednání se zájemcem o poskytovanou sociální službu je zjišťováno, jaké omezení má zájemce o sociální službu, jaké používá pomůcky a jakou potřeboval doposud péči, a že z každého jednání je pořízen písemný záznam. Zaměstnanec č. 1 sdělil, že zájemce o sociální službu si může pro jednání pověřit i rodinného příslušníka. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že jezdí na sociální šetření, aby o zájemci o sociální službu zjistil všechny potřebné informace. Poskytovatelem byla předložena osobní dokumentace klienta č. 2, se kterým byla smlouva o poskytování sociální služby uzavřena v kontrolovaném období. V osobní dokumentaci klienta č. 2 se nenachází žádný dokument s písemným záznamem z jednání o poskytování sociální služby potvrzující, že jednání se zájemcem proběhlo.

V rozhovoru klient č. 2 nesdělil, že by poskytovatel zjišťoval jeho požadavky, očekávání a osobní cíle.

Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 obsahuje záznamy, kde je popis možností, schopností a přání klienta, tyto záznamy však neprokazují, že tyto informace byly zjištěny ještě před sepsáním smlouvy o poskytování sociální služby z jednání se zájemcem o sociální službu. U žádného z klientů č. 1 až 9 se v osobní dokumentaci nenachází písemný záznam o zjišťování požadavků, očekávání a osobních cílů těchto klientů.

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a z rozhovoru s klientem č. 2 a jeho rodinným příslušníkem nebylo prokázáno, že by poskytovatel projednával 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.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
3. Rozhovor s klientem č. 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 6

Porušeno kritérium 3. b) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Poskytovatel neprokázal, že 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.

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Projednávat 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.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 7

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

Kritérium 4. b)

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru uvedl, že při jednání o sociální službě ukazuje zájemcům o sociální službu vzorovou smlouvu, kterou si mohou přečíst, a pokud zájemce o sociální službu něčemu nerozumí, vysvětlí obsah. Zaměstnanec č. 5 sdělil, že přímo u podepisování smlouvy není přítomen, protože smlouvu o sociální službu vždy uzavírá s klientem zaměstnanec č. 1. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že obsah smlouvy vysvětluje, nebo to provádí některý se sociálních pracovníků organizace.

Z rozhovoru s klientem č. 2 vyplynulo, že smlouvu o sociální službu uzavíral za přítomnosti svého rodinného příslušníka a porozumění obsahu ponechával převážně na něm.

Klienti č. 3 a 4 v rozhovoru sdělili, že podepisují novou smlouvu každý rok. Klient č. 3 uvedl v rozhovoru: „Teď máme smlouvu na letošní rok. Vždycky jednou ročně smlouva na rok. Smlouva má hodně stránek. Vysvětluje z ochoty pokladní, jinak to je tak, tady máte něco, podepište to a nic nevysvětlí. Jsou tam dvě kategorie – základní a fakultativní. Některá fakultativní služba nás hodně mrzela např. poskytování údržbářské práce, to ani nevíme, co to je. Dále třeba mikrovlnná trouba, nechceme jí, nepoužíváme a nechceme jí platit. Některé fakultativní služby nechceme a nechceme je platit. Ale byly tu hlasy, že prostě musíme, abychom tu mohli bydlet.“

Poskytovatel předložil osobní dokumentace klientů č. 1 až 9, které obsahovaly uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby. Nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování sociální služby je ceník se stanovením položek za poskytované fakultativní činnosti. Jako fakultativní činnosti jsou však zde uvedeny některé úkony, které jsou základními činnostmi poskytované sociální služby, a tudíž nemohou být zahrnuty do služeb fakultativních např.: „Úklid bytových jednotek“, „Praní prádla, opravy a úpravy prádla“, „Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště, zajištění nákupů věcí běžné potřeby“, „Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení“, „Správa a údržba nemovitostí“, „Zajištění léků pro klienta“ a „Administrativní úkony“.

Uvedením těchto činností ve smlouvě o poskytování sociálních služeb jako fakultativních činností je snižena srozumitelnost obsahu smlouvy o poskytování sociální služby, protože klient je musí hradit přesto, že jsou poskytovateli hrazeny přiznaným příspěvkem na péči klienta.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 5, z rozhovoru s klienty č. 2 až 4 a z osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby nepostupuje tak, aby osoba rozuměla účelu smlouvy. Stanovením základních činností poskytované sociální služby jako fakultativních služeb, poskytovatel snižuje srozumitelnost obsahu smlouvy o poskytování sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 5
2. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
3. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 7**

Porušeno kritérium 4. b) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby nepostupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Stanovením základních činností poskytované sociální služby jako fakultativních služeb, snižuje srozumitelnost obsahu smlouvy o poskytování sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Základní činnosti poskytované sociální služby neuvádět ve smlouvě o poskytování sociálních služeb jako fakultativní služby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 8

k oblasti:

Ochrana práv**§ 88 písm. c) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty pro ochranu práv osob SQ 1 (DSS), SQ 2 (DSS).

V průběhu místního šetření byly zjištěny nedostatky při poskytování sociální služby a nesoulad praxe s vnitřními pravidly poskytovatele.

Poskytovatel vždy nevytváří podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace, důsledně neuplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Byly zjištěny případy, v nichž poskytovatel nepostupoval vždy podle vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

Při místním šetření byly zjištěny situace, kdy poskytovatel vždy nevytváří při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob s jeho zájmy. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 1. b), 1. d), 2. a), 2. b) tohoto protokolu.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 1 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. SQ 2 (DSS), platnost od 1.1.2023
3. Rozhovory s klienty č. 1 až 4 a 10
4. Rozhory se zaměstnanci č. 1 až 11
5. Pozorování
6. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10

Hodnocení plnění povinností poskytovatele**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 8**

Porušena povinnost poskytovatele uvedená § 88 písm. c) ZSS

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.

Poskytovatel vždy nevytváří při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob s jeho zájmy. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 1. b), 1. d), 2. a), 2. b) tohoto protokolu.

Nesplněné:

§ 88 písm. c) ZSSUložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 9

k oblasti:

Ochrana práv

Kritérium 1. b)

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

Popis zjištěného stavu věci

V předloženém dokumentu SQ 1 (DSS) je uvedeno: „Svobodná vůle, volba či rozhodnutí je chápána jako to nejcennější, co člověk má. Osoby se svobodnou vůlí mají právo se sami rozhodovat, aniž by je kdokoli nutil nebo přesvědčoval k jinému konání či názoru. Avšak s tím souvisí i zodpovědnost za své činy a rozhodnutí. Tak jak je to sepsáno v Základní Listině práv a svobod, stejně tak i „HVĚZDA z.ú.“ a také její pracovníci, tuto Základní Listinu práv a svobod respektují a řídí se jí. I pokud je klient omezen ve svéprávnosti, má plné právo projevit svou svobodnou vůli.“

Opatrovník klienta č. 1 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedl: „Dne 6.6.2023 bylo při návštěvě opatrovance zjištěno, že má omezený počet cigaret, není to z finančních důvodů, nevěděli jsme o omezení počtu cigaret.“

Klienti č. 3 a 4 v rozhovoru sdělili: „Některá fakultativní služba nás hodně mrzela např. poskytování údržbářské práce, to ani nevíme, co to je. Dále třeba mikrovlnná trouba, nechceme jí, nepoužíváme a nechceme jí platit. Některé fakultativní služby nechceme a nechceme je platit. Ale byly tu hlasy, že prostě musíme, abychom tu mohli bydlet.“

Klient č. 10 sdělil: „... (jméno zaměstnance č. 1) mě jednou naložila do auta a vysadila mě u mojí sestry, protože jsem neměl na zaplacení. Neustále nám vyhrožuje, že nás vyhodí, když nezaplatíme. Víme, že mám důchod, ale vůbec nedostanu těch 15% z důchodu. S jednou paní (klientka) chodíme do města a ... (jméno zaměstnance č. 1) nechce, abychom spolu někam chodili, zakazuje nám to. Nadává nám, že jsme alkoholici. (jména zaměstnanců č. 1 a 3) se chovají hrozně, neustále nám vyhrožují. V 19:00 se budova zamyká a ven už nemůžeme.“

Z osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 bylo zjištěno, že některým klientům je účtována fakultativní služba vybavení pokoje, i když dané vybavení klient vůbec nepoužívá.

Z předložené dokumentace, z rozhovorů s klienty č. 1 až 4 a 10 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel vždy nevytváří při poskytování sociální služby takové podmínky, aby osoby mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 1 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory s klienty č. 1 až 4 a 10

3. Pozorování
4. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 9

Porušeno kritérium 1. b) standardů kvality sociálních služeb.

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

Při místním šetření byli zjištěny situace, kdy poskytovatel nevytvářel takové podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Při poskytování sociální služby vytvářet podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 10

k oblasti:

Ochrana práv

Kritérium 1. d)

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument SQ č. 1 (DSS), kde jsou popisovány způsoby podpory klientů v souvislosti s jejich ochranou před předsudky a negativním hodnocením.

V rozhovorech s klienty č. 1 až 4 a 10 bylo ověřeno, že zaměstnanci poskytovatele tato vnitřní pravidla neuplatňují v praxi. Klient č. 10 sdělil: „... (jméno zaměstnance č. 1) mě jednou naložila do auta a vysadila mě u mojí sestry, protože jsem neměl na zaplacení. Neustále nám vyhrožuje, že nás vyhodí, když nezaplatíme. Víím, že mám důchod, ale vůbec nedostanu těch 15% z důchodu. S jednou paní (klientka jiné poskytované sociální služby) chodíme do města a ... (jméno zaměstnance č. 1) nechce, abychom spolu někam chodili, zakazuje nám to. Nadává nám, že jsme alkoholici. (jména zaměstnanců č. 1 a 3) se chovají hrozně, neustále nám vyhrožují.“

V předložených vnitřních dokumentech poskytovatele nalezeny výrazy, které nejsou při poskytování sociální služby vhodné, protože vytvářejí předsudek, že klienti o sobě sami nemohou rozhodovat. Jedná se o výrazy „nástup“ a „přijetí“ pro vyjádření příchodu klienta do sociální služby.

V řeči zaměstnanců č. 3, 6, 7, 9, 10, 11 a v pravidlech poskytované sociální služby byly zachyceny výrazy, jejichž používání při poskytování sociální služby předsudky

a negativní hodnocení přímo vytvářejí, například: „*krmení, ležák, plenky, přebalit, nástup, příjem, zmedikovat klienta.*“

Poskytovatel důsledně neuplatňuje svá písemná vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, což bylo zjištěno pozorováním při prohlídce zařízení a v rozhovorech se zaměstnanci č. 3, 5 a 7. Předsudky a negativní hodnocení vytvářejí nevhodné výrazy zachycené v řeči zaměstnanců.

Při místním šetření bylo z předložené dokumentace, v rozhovorech se zaměstnanci č. 1 až 11, v rozhovorech s klienty č. 1 až 4 a 10 zjištěno, že poskytovatel vytváří svá písemná vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Pozorováním a v rozhovorech se zaměstnanci č. 1 až 11 a v rozhovoru s klientem č. 10 byly zjištěny situace, kdy nejsou klienti sociální služby důsledně chráněni před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 1 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 11
3. Rozhovory s klienty č. 1 až 4 a 10
4. Pozorování
5. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 10

Porušeno kritérium 1. d) standardů kvality sociálních služeb.

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

Poskytovatel důsledně neuplatňuje svá písemná vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- Do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 11

k oblasti:

Ochrana práv

Kritérium 2. a)

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatelem byl předložen dokument SQ č. 2 (DSS), ve kterém jsou zpracována vnitřní pravidla k oblasti ochrany práv klientů. V dokumentu jsou vymezeny situace, při nichž by mohlo dojít k porušení práv klientů během poskytování sociální služby, jsou zde zpracována opatření, jak případnému porušení práv klientů předcházet. Dále je v dokumentu popsáno, jak bude poskytovatel postupovat v případě, že situace porušení práva klienta nastane.

V dokumentu SQ č. 2 (DSS) je popsána situace: „1. 1. 6. PRÁVO NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ

„Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.“ (Čl. 10 LZPS)

- Pracovníci přistupují ke klientovi jako k rovnoprávné osobě. Jednání s klienty probíhá partnerskou formou.....

- O našich klientech hovoříme vždy s patřičnou úctou.

- Záměrně nepoškozujeme dobré jméno či pověst klienta.“

Inspekční tým během místního šetření zaznamenal nevhodné chování ze strany personálu. Zaměstnanec č. 1 na dotaz, zda klient č. 10 je stále klientem sociální služby několikrát opakoval, že tento klient je alkoholik a bezdomovec a v době místního šetření není klientem sociální služby. Inspekční tým zjistil, že klientovi č. 10 jsou poskytovány sociální služby bez uzavřené smlouvy, to potvrdili v rozhovoru zaměstnanci č. 2 a 3. Během místního šetření bylo zjištěno, že klient č. 10 měl uzavřenou smlouvu do 28.2.2023. Od 1.3.2023 je klientovi č. 10 poskytována sociální služba bez uzavřené smlouvy. Klient č. 10 sdělil: „... (jméno zaměstnance č. 1) mě jednou naložila do auta a vysadila mě u mojí sestry, protože jsem neměl na zaplacení. Neustále nám vyhrožuje, že nás vyhodí, když nezaplatíme. Víím, že mám důchod, ale vůbec nedostanu těch 15% z důchodu. S jednou paní (klientka jiné poskytované sociální služby) chodíme do města a ... (jméno zaměstnance č. 1) nechce, abychom spolu někam chodili, zakazuje nám to. Nadává nám, že jsme alkoholici. (jména zaměstnanců č. 1 a 3) se chovají hrozně, neustále nám vyhrožují.“

Dalšími popsányými situacemi ve vnitřním v pravidle SQ č. 2 (DSS) jsou:

„1. 1. 9. PRÁVO NA NEDOTKNUTELNOST SVÉHO OBYDLÍ

„Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.“ (Čl. 12 LZPS)

- Pracovníci nevstupují do pokojů klientů bez zaklepání. Po zaklepání pracovník čeká na vyzvání. (Pokud si klient přeje neklepat, je vše uvedeno jeho klíčovým pracovníkem v individuálním plánu klienta)

- Pracovníci nemají právo vstupovat do pokoje klienta v jeho nepřítomnosti či bez jeho souhlasu.

- Pokud vstupujeme do pokojů klientů v nočních hodinách z důvodu bezpečnosti a kontroly, je o tom klient předem informován, pokud si to nepřeje, musíme jeho přání respektovat.

- Pracovník vnímá pokoje klientů jako jejich domovy, při pobytu v pokoji klienta se také tak chová. Neupravuje svévolně klientovi nábytek, neuklízí jeho osobní věci.“

Během místního šetření bylo pozorováno, že zaměstnanci č. 1 a 10 vstupovali bez zaklepání a bez souhlasu klienta do pokoje. Zaměstnanci č. 1 a 10 vstupovali

do pokoje klienta v jeho nepřítomnosti.

Pravidlo SQ č. 2 (DSS) zmiňuje také situace:

„PRÁVO SVOBODNĚ SE ROZHODNOUT, PRÁVO VOLBY A PRÁVO NA PŘIMĚŘENÉ RIZIKO

„Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.“ (Čl. 17 LZPS)

- Pracovníci nikdy nerozhodují za klienty.

- Pracovník nenechá rozhodovat za klienta její osobu blízkou či opatrovníka.

- Pokud hrozí klientovi nebezpečí vyplývající z jeho chování, pracovník vysvětlí klientovi veškerá rizika. V rozhodování mu však bránit nemůžeme.

- Klientům není zakazováno právo účastnit se voleb. Naopak je nutné vytvořit takové podmínky, které umožňují volit všem klientům, kteří projeví zájem.“

Opatrovník klienta č. 1 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedl: „Dne 6.6.2023 bylo při návštěvě opatrovnice zjištěno, že má omezený počet cigaret, není to z finančních důvodů, nevěděli jsme o omezení počtu cigaret.“

Z předložené dokumentace poskytovatele, z rozhovorů s klienty č. 1 až 4 a 10, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 9 a pozorováním bylo zjištěno, 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 pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel nepostupuje.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
3. Rozhovor s klienty č. 1 až 4 a 10
4. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 11

Porušeno kritérium 2. a) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Poskytovatel nepostupuje podle písemně zpracovaných pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle písemně zpracovaných pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 12

k oblasti:

Ochrana práv**Kritérium 2. b)**

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.

Popis zjištěného stavu věci

V předloženém dokumentu SQ č. 2 (DSS) je uvedeno: „2.2.9. Situace D

• *Ubytování žádá člen rodiny jedné naší pracovnice z přímé obslužné péče*

Postup řešení:

Sociální pracovnice vysvětlí žadateli o ubytování, že nebude nijak upřednostňována. Práce její dcery v době služby bude plánována tak, že nebude o svou matku, ve své pracovní době, pečovat.“

Zaměstnanci č. 1 až 9 v rozhovoru shodně uvedli, že více zaměstnanců poskytuje péči osobám blízkým při poskytování sociální služby. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že jsou zaměstnanci, kteří tady mají příbuzného a pečují o své příbuzné, ale nejsou jejich klíčovými pracovníky.

Dále bylo zjištěno, že poskytovatel poskytuje sociální služby klientovi č. 10, který nemá uzavřenou smlouvu. Klient č. 10 uvedl: „Důchod chodí do služby a já dostanu kapesné jen někdy. Vždy řeknou, že mám málo peněz a nemám na zaplacení.“ Pokud klient č. 10 nemá uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby, nemá poskytovateli platit za poskytnutí sociální služby. Zaměstnanci č. 2 a 3 uvedli, že klientovi č. 10 chodí důchod přímo do sociální služby. Pro tuto situaci poskytovatel nemá písemně zpracovaná vnitřní pravidla, kdy dochází ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu.

Z předložené dokumentace, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z rozhovoru s klientem č. 10 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel nevymezil situaci neuzavření smluvního vztahu klienta a poskytovatele při poskytování sociální služby, ke které v zařízení dochází, ani pravidla pro její řešení. V kontrolovaném období byla zjištěna situace, kdy docházelo ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu. Poskytovatel v této situaci nepostupoval podle svých pravidel.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
3. Rozhovor s klientem č. 10
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 12**

Porušeno kritérium 2. b) standardů kvality sociálních služeb.

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.

Při místním šetření byla zjištěna situace, kdy docházelo ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu. Poskytovatel v této situaci nepostupoval podle svých pravidel.

Poskytovatel nevymezil situaci neuzavření smluvního vztahu klienta a poskytovatele při poskytování sociální služby, ke které v zařízení dochází, ani pravidla pro její řešení.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Revidovat vnitřní pravidla, ve kterých poskytovatel 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 postupovat.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 13

k oblasti:

Ochrana práv

Kritérium 2. c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil vnitřní pravidlo SQ č. 2 (DSS), ve kterém jsou zpracovány podmínky pro přijímání darů poskytovatelem a jak postupovat při přijetí darů.

V dokumentu SQ č. 2 (DSS) je v odstavci „3. 1. Dar“ uvedeno: „*Dary nelze žádným způsobem vynucovat, vymáhat, slibovat za ně protislužby či jiná plnění. Organizace i pracovníci „HVĚZDA z.ú.“ mají zakázáno dle § 2067, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, brát či dokonce vyžadovat dary od KLIENTŮ. Klienti si tuto službu platí a my vykonáváme jen svou práci.*“

Dále je v dokumentu SQ č. 2 (DSS) v bodě „3.2.4. Přijímání finančního daru“ uvedeno: „*...- Dar je prováděn na základě darovací smlouvy s patřičnými právními náležitostmi. - Finanční dar je dobrovolný, není nikterak vymahatelný.*“

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl: „*Noví klienti teď dávají vždycky sponzorský dar zhruba 50 až 70 tisíc jednorázově. Je to na darovací smlouvu. Vždy to domluví ...(označení zaměstnanec č. 1), jde to na účet Hvězdy (poskytovatel). V účetnictví je to v pokladně. Sponzorský dar je při první smlouvě, pak už se to neopakuje.*“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru potvrdil, že sponzorské dary od klientů poskytované sociální služby jsou běžně přijímány.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že výši finančního daru u nového klienta domlouvá zaměstnanec č. 1.

Klienti č. 3 a 4 v rozhovoru sdělili: „*Řekli nám, jestli donesete to zápisné (finanční dar), tak jste tu do měsíce.*“ Zápisné bylo cca asi třicet nebo padesát tisíc, nepamatujeme si to. Řeklo se to na rovinu, měli jsme darovací smlouvu.“

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a rozhovorů s klienty č. 3 a 4 vyplývá, že poskytovatel požaduje po každém nově přichozím klientovi sponzorský dar, který je podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Z předložených pravidel poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a rozhovorů s klienty č. 3 a 4 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel nepostupuje, neboť jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby ukládá klientovi složení finanční částky jako sponzorského daru.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DSS), platnost od 1. 1. 2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3
3. Rozhovory s klienty č. 3 a 4

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 13

Porušeno kritérium 2. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel nepostupuje podle vnitřních pravidel pro přijímání darů, neboť jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby ukládá klientovi složení finanční částky jako sponzorského daru.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle vnitřních pravidel pro přijímání darů.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 14

k oblasti:

Ochrana práv

Kritérium 13. a)

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

Popis zjištěného stavu věci

Sociální služba je poskytována v devítipatrové budově v centru krajského města. K objektu náleží parkoviště a malý prostor na sezení před budovou. Do budovy je bezbariérový přístup, objekt je vybaven výtahy.

V objektu zařízení se poskytují dvě sociální služby. V objektu se nachází kuchyně, společenská místnost a technické místnost. Druhé patro slouží jako administrativní zázemí.

Klienti sociální služby Domovy se zvláštním režimem obývají jednolůžkové pokoje, dvoulůžkové pokoje a třílůžkové pokoje. Pokoje jsou vybaveny bezbariérovou koupelnou a WC. Každý pokoj je vybaven kuchyňským koutem, úložným prostorem, lůžkem.

Vnitřní prostory zařízení poskytované sociální služby byly udržovány v čistotě a pořádku.

V rozhovorech se zaměstnanci č. 1 až 9 nebylo zjištěno, že by postrádali pracovní materiál nebo pracovní pomůcky.

Pozorováním během místního šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9 bylo zjištěno, že 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

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
2. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 13. a)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 15

k oblasti:

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy**§ 88 písm. d) ZSS**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil elektronickou složku s názvem *MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DSS) - 23*, kde jsou zpracovány standardy kvality č. 1 až 15. Dále poskytovatel předložil dokumenty s názvem *2. 3. Vnitřní pravidla a informace DSS (22)*, *2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23)*, kde jsou např. zpracované vnitřní předpisy, pracovní postupy pro základní činnosti, fakultativní činnosti, domácí a návštěvní řád, popis zdravotní péče aj. Studium obsahu uvedených složek bylo zjištěno, že se jedná o vnitřní pravidla pro zajištění řádného průběhu poskytování sociální služby. Předložená vnitřní pravidla jsou přehledná a srozumitelná.

Součástí předložených vnitřních pravidel jsou i podklady, které stanovují pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Jedná se např. o dokumenty: *SQ 2 (DSS)*, *1. 10. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023*, *SQ7 (DSS)*, *2. 3. Vnitřní pravidla a informace DSS (22)*, *2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23)*.

Poskytovatel dále předložil dokument s názvem *příloha č. 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS*, tento dokument obsahuje ceníky poskytované sociální služby a fakultativních služeb.

Při místním šetření bylo zjištěno, že poskytovatel má srozumitelně zpracovaná vnitřní pravidla pro zajištění poskytované sociální služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Výjimku tvoří dokument obsahující ceníky poskytované sociální služby, kde jsou jako fakultativní služby uvedeny položky základních činností viz zjištění v kritériu 4. b) tohoto protokolu.

Podklady kontrolního zjištění

1. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DSS) – 23, platné ke dni 14.6.2023
2. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), s účinností od 1.1.2023
3. 2. 3. Vnitřní pravidla a informace DSS (22), s účinností od 1.1.2022
4. SQ 2 (DSS), platnost od 1.1.2023
5. 1. 10. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, ze dne 1.1.2023
6. SQ 7 (DSS), platnost od 1.1.2023
7. příloha č. 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS, s účinností od 1.1.2023

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 88 písm. d) ZSS

Splněné:

§ 88 písm. d) ZSSOpatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 16

k oblasti:

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy**Kritérium 1. c)**

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatelem byly předloženy elektronické dokumenty obsahující pracovní postupy v rozsahu úkonů poskytované sociální služby Domovy se zvláštním režimem: složka dokumentů MP č. 27 *Standardy kvality soc. služeb (DSS) – 23*, dokumenty 2.4. *Vnitřní pravidla a informace DSS (23)* a 2. 3. *Vnitřní pravidla a informace DSS (22)*. V těchto dokumentech je možné nalézt pracovní postupy pro všechny základní činnosti v § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS.

Pozorováním během místního šetření, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z rozhovorů s klienty č. 1 až 4 a 10, studiem dokumentu s názvem 3. 2. *příloha č. 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS* a studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 bylo zjištěno, že poskytovatel v kontrolovaném období účtoval klientům částku 500 Kč/měsíc za fakultativní činnost Úklid bytových jednotek, částku 450 Kč/měsíc za fakultativní činnost Praní prádla, opravy a úpravy prádla, Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště za částku 50 Kč/30 min., Zajištění nákupů věcí běžné potřeby za 120 Kč, Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení - Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení 130 Kč/hodinu, Asistovaný doprovod k lékaři 190 Kč/hodinu, Správa a údržba nemovitostí za 500 Kč/měsíc, Zajištění léků pro klienta za 200 Kč/ měsíc, místo aby tyto činnosti byly zahrnuty pod základních činností dle § 50 odst. 2 písm. a), c), d), e), h) ZSS a hrazeny z přiznaného příspěvku na péči. Pozorováním při místním šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 2 až 9 bylo zjištěno, že základní činnost péči o nehty poskytovatel nezajišťuje a klienti si tuto činnost musí nechat provádět komerční službou za úhradu. Tyto postupy poskytovatele nezaručují řádný průběh poskytování sociální služby.

Dále poskytovatel předložil vyúčtování klientů č. 1 až 10, kdy těmto klientům účtuje částku 390 Kč/měsíc za fakultativní činnost Hygienické potřeby, 70 Kč/měsíc za Zapůjčení mikrovlnné trouby a 80 Kč/měsíc za Zapůjčení sklokeramické desky. Tyto částky účtuje i klientům, kteří fakultativní činnosti nevyužívají.

Opatrovník klienta č. 1 v rozhovoru sdělil, že jeho opatrovanci je účtováno za fakultativní služby – varná deska, úklid vnitřních prostor, za vyhotovení měsíčního vyúčtování, za holení platí 110 Kč a je to fakultativní služba. Klienti č. 3 a 4 uvedli: „Některá fakultativní služba nás hodně mrzela např. poskytování údržbářské práce, to ani nevíme, co to je. Dále třeba mikrovlnná trouba, nechceme jí, nepoužíváme a nechceme jí platit. Některé fakultativní služby nechceme a nechceme je platit. Ale byly tu hlasy, že prostě musíme, abychom tu mohli bydlet.“

Poskytovatel v kontrolovaném období účtuje klientům i poplatky za Administrativní úkony - Sepsání smlouvy a administrativní úkony spojené s přijetím klienta za 1000 Kč/při nástupu, Vyhotovení měsíčního vyúčtování za 200 Kč/ měsíc, což není v souladu § 73 ZSS.

V dokumentu SQ č. 4 má poskytovatel uvedeno: „*Uzavírání smlouvy s klientem je velmi důležitým procesem. „Hvězda z.ú.“ má vytvořená pravidla, které zajišťují, aby zájemce porozuměl obsahu i smyslu uzavírání Smlouvy. Smlouva musí být*

individuální, přehledná a pro zájemce zcela pochopitelná. Při podpisu smlouvy je zřejmé, že se obě smluvní strany dohodly na společném zájmu a jsou si vědomy, jak bude probíhat poskytování sociální služby. Smlouva je ochranou pro obě smluvní strany a také stanovuje veškeré povinnosti a práva pro ně vyplývající. Všechny náležitosti, povinnosti a práva vyplývající ze smlouvy jsou pro obě strany závazné a právně vymahatelné.“

Klienti č. 3 a 4 v rozhovoru uvedli: „Teď máme smlouvu na letošní rok. Vždycky jednou ročně smlouva na rok. Smlouva má hodně stránek. Vysvětluje nám to z ochoty pokladní, jinak to je tak, tady máte něco, podepište to a nic nevysvětlí.“

Inspekční tým při místním šetření zjistil, že klientovi č. 10 jsou poskytovány sociální služby bez uzavřené smlouvy o sociální službu, to potvrdili v rozhovoru zaměstnanci č. 2 a 3. Klient č. 10 měl uzavřenou smlouvu o sociální službu do 28.2.2023, od 1.3.2023 je klientovi č. 10 poskytována sociální služba bez uzavřené smlouvy o sociální službu.

Inspekčním týmem bylo zjištěno, že poskytovatel nepostupuje dle svých písemných pravidel s názvem *Vnitřní pravidla a informace DSS (23)* a to v částech:

- **„8.1 Recepce**

Recepce je místo prvního kontaktu se zařízením Dům služeb seniorů, které provozuje „HVĚZDA z.ú.“. Recepce se nachází vestibulu budovy. Provoz recepce je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce.“ Inspekční tým pozorováním, rozhovorem se zaměstnanci č. 2 až 9 a rozhovorem s klienty č. 1 až 4 a 10 zjistil, že recepce není v provozu od 19:00 do 5:30.

- **„1.1 Ubytování**

Středisko nabízí ubytování klientům v jednolůžkových a dvoulůžkových bytových jednotkách.“ Inspekční tým při prohlídce objektu zjistil, že poskytovatel má ubytované klienty sociální služby i ve třílůžkových pokojích.

- Dále bylo pozorováním zjištěno, že zaměstnanci vstupují do pokoje klienta bez jeho přítomnosti, čímž porušují písemné pravidlo: *„Zaměstnanci vždy respektují bytovou jednotku jako soukromí klienta. Jednají v souladu s právy klienta. Bez přítomnosti klienta, personál do jeho bytové jednotky nevstupuje a to ani v případě, že není bytová jednotka uzamčena.“*
- Zaměstnanci č. 3, 6 až 8 v rozhovoru uvedli, že holení klientů a stříhání nehtů na dolních končetinách provádí pouze holič a pedikérka. Opatrovník klienta č. 1 uvedl, že za holení platí klient 110 Kč, jedná se o fakultativní službu.

To je v rozporu s pravidlem poskytovatele: *„3.1 Pomoc při úkonech osobní hygieny Pracovníci v sociálních službách poskytují klientovi potřebnou míru pomoci a podpory při následujících úkonech:*

- *holení, česání*

3.2 Pomoc při základní péči o vlasy a nehty Pracovnice v sociálních službách obstarávají a provádí běžné úkony spojené se základní péčí o vlasy a nehty.“

Z předložené dokumentace, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z rozhovorů s klienty č. 1 až 4 a 10 bylo dále zjištěno, že zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle pracovních postupů, které mají zajistit řádný průběh poskytování sociálních služeb, a to v případech kdy:

- Zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle pravidla SQ č. 5 (DSS). Z osobní dokumentace klientů č. 9 a 10 bylo zjištěno, že poskytovatel průběžně nehodnotí jejich osobní cíle v rámci poskytování sociální služby. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 5. c) tohoto protokolu.
- Zaměstnanci přímé péče nedodržují pracovní postup, který má poskytovatel zpracovaný v dokumentu s názvem SQ č. 7 (DSS), kde je uvedeno: *„Sociální pracovník (nebo jiná oprávněná pro vyřizování stížností) důsledně písemně*

zaznamenává všechny žádosti do „Záznamu o stížnosti“ a ukládá je v kanceláři vedoucí střediska DSS.“ Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 7. c) tohoto protokolu.

- Zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle zpracovaného vnitřního pravidla s názvem SQ č. 14 (DSS) tím, že nevedou dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 14. c) tohoto protokolu.
- Zaměstnanci poskytovatele důsledně neuplatňují vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. V kontrolovaném období se nedodržovala 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 ke střetům zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým je sociální služba poskytována. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 1. d), 2. a), 2. b) tohoto protokolu.
- Dále bylo zjištěno, že zaměstnanci poskytovatele nepostupovali podle pravidla SQ č. 3 (DSS), kde je uvedeno: „*O výsledku rozhodnutí sociální komise je žadatel vždy vyrozuměn písemně.* Zaměstnanci č. 1, 3 a 5 v rozhovoru uvedli, že o odmítnutých zájemcích vedou pouze tabulku s názvem 10. *Seznam odmítnutých zájemců*, kde je uvedeno, jaký byl důvod odmítnutí, ale odmítnutého zájemce za kontrolovaném období písemně nevyrozuměli.

Na základě uvedených skutečností bylo vyhodnoceno, že poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy pro všechny základní činnosti v § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS. Byly zjištěny situace, kdy zaměstnanci poskytovatele nepostupovali dle písemně zpracovaných pracovních postupů zaručujících řádný průběh poskytování sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DSS) – 23, platné ke dni 14.6.2023, složka dokumentů
2. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), s účinností od 1.1.2023
3. 2. 3. Vnitřní pravidla a informace DSS (22), s účinností od 1.1.2022
4. 3. 2. příloha č. 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023_DSS, platný od 1.1.2023
5. SQ č. 3 (DSS), platnost od 1.1.2023
6. SQ č. 4 (DSS), platnost od 1.1.2023
7. SQ č. 5 (DSS), platnost od 1.1.2023
8. SQ č. 7 (DSS), platnost od 1.1.2023
9. SQ č. 14 (DSS), platnost od 1.1.2023
10. 10. Seznam odmítnutých zájemců, tabulka za rok 2022, 2023
11. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
12. Rozhovory s klienty č. 1 až 4 a 10
13. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
14. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 16

Porušeno kritérium 1. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.

Byly zjištěny situace, kdy zaměstnanci poskytovatele nepostupovali dle písemných zpracovaných pracovních postupů zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle písemných zpracovaných pracovních postupů zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 17

k oblasti:

Uplatňování stížností**§ 88 písm. e) ZSS**

Zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument SQ č. 7, který obsahuje vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností a dokument For. č. 1 - *Záznam o stížnosti*, který je tiskopisem pro písemné zaznamenání stížnosti. Dále byl poskytovatelem předložen dokument Dok. č. 1 - *Informace o stížnostech*, ve kterém jsou uvedeny možnosti, jakým způsobem je možné podat stížnost ve formě piktogramů a dokument 1. 9. MP č. 26 - *Domácí řád DSS 2023*, kde je v bodě č. 10 popsán postup pro podávání stížností klienta na poskytování sociální služby. Uvedené dokumenty jsou vypracovány srozumitelnou formou.

Klienti č. 3 a 4 v rozhovorech uvedli, že informace o možnosti podat stížnost jsou pro ně srozumitelné.

Studiem předložené dokumentace bylo zjištěno, že poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 7, platnost od 1. 1. 2023
2. For. č. 1 - Záznam o stížnosti, tiskopis, nedatováno
3. Dok. č. 1 - Informace o stížnostech, nedatováno
4. 1. 9. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023, ze dne 1. 1. 2023
5. Rozhovory s klienty č. 3 a 4

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 88 písm. e) ZSS

Splněné:

§ 88 písm. e) ZSS**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 18**

k oblasti:

Uplatňování stížností**kritérium 7. a)**

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla: SQ č. 7, Dok. č. 1 - *Informace o stížnostech*, 1. 9. MP č. 26 - *Domácí řád DSS 2023* a 2. 4. *Vnitřní pravidla a informace DSS (23)*. Tyto dokumenty obsahují srozumitelnou formou zpracované

postupy pro podávání a vyřizování stížnosti na způsob poskytování sociální služby. Dále byl poskytovatelem předložen dokument 8.2. *Evidence přijatých stížností r. 2022*. Zaměstnanci č. 3, 6, 8 a 9 v rozhovorech uváděli případy stížností na kvalitu poskytované sociální služby, viz blíže popis v kontrolním kritériu 7. c) tohoto protokolu. V dokumentu SQ č. 7 je uveden postup při podání stížnosti:

„*Postup při řešení stížnosti:*

1) *Pracovník DSS přijme stížnosti, kterou následně předá oprávněnému pracovníkovi pro vyřizování stížností... Oprávněný pracovník – Sociální pracovník stížnost zaznamená do „Záznamu o stížnosti“. Záznam v sobě obsahuje datum podání stížnosti, jméno stěžovatele (pokud není stížnost anonymní), důvod stížnosti (popsání předmětu stížnosti) a konkrétní způsob řešení situace. ...*

...3) *Navržená opatření – Sociální pracovník prostuduje stížnost a veškeré zjištěné okolnosti a sestaví návrh na řešení této situace. ...*

... 4) *Vyrozumění účastníků stížností – stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti ...“.*

V poskytovatelem předloženém dokumentu 8.2. *Evidence přijatých stížností r. 2022* je stížnost evidována a řešena postupem, který si poskytovatel stanovil. Většina ústních stížností a připomínek od klientů vyplývajících z rozhovorů se zaměstnanci č. 3, 6, 8 a 9 není vůbec zaznamenána a řešena dle pravidel stanovených poskytovatelem.

Studiem předložené dokumentace poskytovatele a rozhovory se zaměstnanci č. 3, 6, 8 a 9 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve srozumitelné formě, podle těchto pravidel však poskytovatel nepostupuje.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 7, platnost od 1. 1. 2023
2. Dok. č. 1 - Informace o stížnostech, nedatováno
3. 1. 9. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023, ze dne 1. 1. 2023
4. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), účinnost od 1. 1. 2023
5. 8.2. Evidence přijatých stížností r. 2022, stížnosti ze dne 11. 9. a 11. 10. 2022
6. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 6, 8 a 9

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 18

Porušeno kritérium 7. a) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel nepostupuje podle písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 19

k oblasti:

Uplatňování stížností**Kritérium 7. b)**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty 1. 9. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023 a 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), se kterými jsou prokazatelně seznámeni klienti poskytované sociální služby při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, kde toto stvrzují svým podpisem. V obou uvedených dokumentech se nacházejí informace, jakou formou je možné podat stížnost na poskytování sociální služby, komu je možné stížnost předat, kdo ji bude vyřizovat, jak bude evidována a v jaké lhůtě řešena. Dále je v dokumentech uvedeno, že si stěžovatel může pro podání stížnosti zvolit nezávislého zástupce.

Pozorováním bylo zjištěno, že informace o možnostech podání stížnosti jsou v tištěné podobě vyvěšeny v budově zařízení poskytované sociální služby.

Klienti č. 3 a 4 v rozhovorech uvedli, že pravidla o možnosti podat stížnost znají, protože jsou vyvěšena na chodbě v budově, kde je sociální služba poskytována.

Dále byly poskytovatelem předloženy dokumenty 7. 2. Školení – Standardy a 7. 1. Školení - Standardy SS. Tyto dokumenty obsahují podpisové archy dokládající seznámení a proškolení zaměstnanců poskytované sociální služby o všech standardech kvality poskytované sociální služby.

Z dokumentů předložených poskytovatelem, rozhovory s klienty č. 3 a 4 a pozorováním bylo zjištěno, že 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.

Podklady kontrolního zjištění

1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, ze dne 1. 1. 2023
1. 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23), účinnost od 1. 1. 2023
2. 7. 2. Školení – Standardy, ze dne 1. 9. 2022
3. 7. 1. Školení - Standardy SS, ze dne 1. 3. 2023
4. <http://hvezdazu.cz/>
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 7. b)Bodové hodnocení kritéria: **3 body**Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 20**

k oblasti:

Uplatňování stížností**Kritérium 7. c)***Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.*Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatelem byl předložen dokument 8.2. *Evidence přijatých stížností r. 2022*. V tomto dokumentu jsou evidovány dvě stížnosti, a to stížnost ze dne 11. 9. 2022 a stížnost ze dne 11. 10. 2022, u kterých je přiložena písemná odpověď s řešením stížnosti v přiměřené lhůtě.

Klienti č. 2 až 4 a opatrovník klienta č. 1 v rozhovorech neuvedli žádný důvod k podání stížnosti na poskytovanou sociální službu.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru sdělil, že na jídlo jsou stížnosti každý den.

Zaměstnanec č. 6 uvedl v rozhovoru, že si klienti občas stěžují, že jídlo není dobré.

Zaměstnanec č. 8 v rozhovoru uvedl, že se v kontrolovaném období nesešel s žádnou stížností, pouze s tím, že někdy špatně dorazí vyprané prádlo z prádelny.

Zaměstnanec č. 9 v rozhovoru vyjádřil, že si klienti stěžují na drahý pobyt a někdy na jídlo, protože jim nechutná. Dále zaměstnanec č. 9 uvedl, že sdělil zaměstnanci č. 3 informaci o nevhodném a hrubém chování a vyjadřování zaměstnance č. 11 ke klientům. Nikdo tuto záležitost neřešil.

V dokumentaci, kterou poskytovatel předložil, nebyla zjištěna žádná stížnost na stravu, nebo na nevhodné a hrubé chování zaměstnance.

Z výpovědi klientů č. 2 až 4, opatrovníka klienta č. 1 a z výpovědi zaměstnanců č. 3, 6, 8 a 9 vyplývá, že přes to, že stížnosti a podněty jsou zaměstnancům sdělovány, tyto nejsou nikde evidovány a řešeny.

Z předložené dokumentace poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3 a 5 až 9 a rozhovorů s klienty č. 2 až 4 bylo zjištěno, že poskytovatel ve většině případů stížnosti neeviduje a nevyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Podklady kontrolního zjištění

1. 8.2. Evidence přijatých stížností r. 2022, stížnosti ze dne 11. 9. a 11. 10. 2022
2. 8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023, stížnost ze dne 9. 6. 2023
3. Rozhovory s klienty č. 2 až 4
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 6, 8 a 9

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 20**

Porušeno kritérium 7. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Poskytovatel ve většině případů stížnosti neviduje a nevyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Všechny stížnosti evidovat a vyřizovat je písemně v přiměřené lhůtě.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 21

k oblasti:

Uplatňování stížností

Kritérium 7. d)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatelem byl předložen dokument SQ č. 7, kde jsou vyjmenovány instituce s kontakty, na které se může stěžovatel obrátit v případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti. Tento dokument je však vnitřním pravidlem poskytovatele sociální služby a není přístupný všem osobám.

Poskytovatel dále přeložil dokumenty 1. 9. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023 a 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), se kterými je seznamován klient při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Uvedené dokumenty obsahují stručný postup přijetí a řešení stížnosti, nicméně informace o institucích sledujících dodržování lidských práv a na které je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v těchto dokumentech nejsou zmíněny.

Studiem dokumentace předložené poskytovatelem sociální služby bylo zjištěno, že poskytovatel neinformuje všechny osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 7, platnost od 1. 1. 2023
2. 1. 9. MP č. 26 - Domácí řád DSS 2023, ze dne 1. 1. 2023
3. 2. 4. Vnitřní pravidla a informace DSS (23), účinnost od 1. 1. 2023

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 21

Porušeno kritérium 7. d) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Poskytovatel neinformuje všechny osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Bodové hodnocení kritéria: 2 body

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Informovat osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 22

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**§ 88 písm. f) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil složku dokumentů SQ 5 vztahující se k plánování poskytování sociální služby, ve které byly obsaženy formuláře: *For. č. 1 - Inventář potřeb klienta, For. č. 2 - Záznam z plánování služby, For. č. 3 - Záznam z plánování služby s nekom. klientem.*

Dále byla předložena osobní dokumentace klientů č. 1 až 10. Pouze dokumentace klientů č. 1, 3 až 8 obsahovala dokumenty: *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem, Plán péče.* V dokumentech jsou uvedeny záznamy o průběhu poskytování sociální služby, osobní cíle klientů a kroky k jejich naplnění. Zaměstnanci č. 3 až 10 v rozhovorech sdělili, jaké potřeby zajišťují klientům a jaké kroky plánují k dosažení jejich osobního cíle.

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 10, rozhovorů s klienty č. 2 až 4 a 10, rozhovoru s opatrovníkem klienta č. 1, rozhovorů se zaměstnanci č. 3 až 10 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální službu, vede písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení průběhu poskytování sociální služby. Byly zjištěny nedostatky, které jsou uvedeny blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 4. c), 5. b) a 5. c).

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 5, ke dni 15. 6. 202
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 až 10
4. Rozhovory s klienty č. 2 až 4 a 10
5. Rozhovor s opatrovníkem klienta č. 1
6. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 88 písm. f) ZSS

Splněné:

§ 88 písm. f) ZSSOpatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.****KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 23**

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

Kritérium 4. c)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci klientů č. 1 až 10, která obsahovala dokument: *Smlouva o poskytování sociální služby – Domov se zvláštním režimem*, kde je sjednáván rozsah poskytované sociální služby, a to ubytování, strava a úkony péče. V článku 2 „*Druh a rozsah poskytované sociální služby*“ je uveden výčet základních činností dle § 50 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Klient č. 10 v době místního šetření neměl řádně uzavřenou smlouvu, jelikož mu byla ukončena ke dni 28. 2. 2023 a tudíž nebyl sjednán s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 obsahovala vyplněný formulář *Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby – Domov se zvláštním režimem Inventář potřeb klienta – plánování průběhu poskytované sociální služby*, kde jsou zaznamenány potřeby klienta.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že při jednání se zájemcem o sociální službu zjišťují jeho potřeby, které se odvíjejí od jeho možností a schopností.

Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 10, rozhovorem se zaměstnancem č. 3 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby, výjimku tvoří případ klienta č. 10.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovor se zaměstnancem č. 3
3. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 23

Porušeno kritérium 4. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Poskytovatel dále nesjednal s klientem č 10 rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíl závislý na jeho možnostech, schopnostech a přání.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Sjednávat vždy s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 24

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

Kritérium 5. b)

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Popis zjištěného stavu věci

Osobní dokumentace klientů č. 1, 3 až 8 obsahovala záznamy související s plánováním poskytované sociální služby, a to *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem* a *Plán péče*. V uvedených dokumentech jsou popsány potřeby klientů a jejich cíle.

Zaměstnanci č. 3, 5 až 9 uvedli, že přání, potřeby a očekávání klientů jsou průběžně zapisovány a k aktualizaci dochází při změně stavu klienta.

Předložená osobní dokumentace klientů č. 2, 9 a 10 neobsahovala záznamy deklarující průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti. Klientovi č. 2 byla poskytována sociální služba v době místního šetření pouze několik jednotek dní.

Opatrovník klienta č. 1 uvedl: „Žádné plány jsem nikdy neviděla, nikdo je se mnou neprobírá.“

Studiem osobní dokumentace klientů č. 1, 3 až 8, rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 10, rozhovorem s opatrovníkem klienta č. 1 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. Poskytovatel nedoložil u klientů č. 2, 9 a 10 záznamy o průběhu poskytování sociální služby ve vztahu k jejich potřebám, schopnostem, možnostem a osobním cílům.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 10
3. Rozhovor s opatrovníkem klienta č. 1
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 24

Porušeno kritérium 5. b) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Poskytovatel neprokázal u klientů č. 2, 9 a 10, že společně s nimi plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Plánovat u všech klientů průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 120 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 25

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

Kritérium 5. c)

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Popis zjištěného stavu věci

V osobní dokumentaci klientů č. 1, 3 až 8 byly obsaženy dokumenty, které popisují průběh poskytování sociální služby: *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem a Plán péče.*

Z předložených dokumentů klientů č. 1, 3 až 6 a 8 je zřejmé, že dochází k průběžnému hodnocení nastavených osobních cílů klientů.

Osobní dokumentace klientů č. 9 a 10 neobsahovala uvedené dokumenty či jiné, které by doložily hodnocení, jak jsou naplňovány jejich osobní cíle.

Zaměstnanci č. 3 a 6 uvedli, že individuální plány jsou přehodnocovány jednou za 3 měsíce nebo při změně zdravotního stavu klienta.

Opatrovník klienta č. 1 uvedl: „Žádné plány jsem nikdy neviděla, nikdo je se mnou neprobírá.“

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 3 až 10, rozhovorem s opatrovníkem klienta č. 1, studiem osobní dokumentace klientů č. 1, 3 až 6 a 8 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle osob. V osobní dokumentaci klientů č. 9 a 10 nebylo obsaženo hodnocení jejich osobních cílů ve vztahu k poskytování sociální služby. Poskytovatel neprokázal u klientů č. 9 a 10 v rámci společného hodnocení, jak jsou naplňovány jejich osobní cíle.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 10
3. Rozhovor s opatrovníkem klienta č. 1
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 25

Porušeno kritérium 5. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Poskytovatel neprokázal, že u klientů č. 9 a 10 průběžně hodnotí jejich osobní cíle v rámci poskytování sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Hodnotit společně se všemi klienty, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 26

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

Kritérium 8. a)

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

Popis zjištěného stavu věci

V rozhovorech zaměstnanci č. 3, 5 až 9 uvedli, že klienti mají možnost navštěvovat kavárny a cukrárny v centru města. Dále pak společenské a kulturní akce na náměstí. Zaměstnanec č. 1 doplnil, že na výlety jezdí svými služebními auty, navštěvují kostely, v minulosti byli s klienty na Velehradě. Také klienti mají možnost návštěvy divadla nebo Zoo.

Klient č. 2 uvedl, že na náměstí byla společenská akce, o kterou neměl zájem. A dodal, že ke svému zdravotnímu stavu se cítí komfortně pouze 30 minut a poté si musí odpočinout.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 2 až 3, 5 až 10, rozhovor s klientem č. 2, studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 10
3. Rozhovor s klientem č. 2
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 8. a)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 27

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

Kritérium 8. b)

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 1 sdělil, že klientům je zprostředkován kontakt s katolickým farářem 1x za 14 dní a 1x za 1 měsíc dochází do zařízení evangelický farář.

Zaměstnanci č. 3, 5 až 9 uvedli, že klienti mají možnost využívat služby pedikérky a péči kadeřnice.

V zařízení jsou pro klienty pořádány různé akce, např. vystoupení dětí ze školy, oslavy narozenin atd.

Klient č. 10 uvedl, že využívá služby pedikérky 1x za 3 měsíce.

Klienti č. 3 a 4 potvrdili, že lze objednat služby pedikérky a kadeřnice přímo v budově.

Klient č. 2 sdělil, že využil služby kadeřnice.

Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 10, rozhovory s klienty č. 2 až 4 a 10, studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 a pozorováním bylo potvrzeno, že poskytovatel zprostředkovává klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 10
3. Rozhovory s klienty č. 2 až 4 a 10
4. Pozorování

Podklady kontrolního zjištěníHodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 8. b)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 28

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**Kritérium 8. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1 až 10 sdělili, že klienti jsou navštěvováni svými blízkými, absolvují různé společenské a kulturní akce.

Zaměstnanec č. 5 uvedl, že pokud mají spolubydlící klienti mezi sebou rozepře, tak se snaží jim vyhovět a přestěhovat je na jiný pokoj.

Rozhovorem s klientem č. 10 bylo zjištěno, že nebyl plně podporován ve vztazích s ostatními klienty, a dokonce mu mělo být bráněno v tom, aby takové vztahy s některými klienty udržoval. Dále sdělil, že mu bylo vyhrožováno zaměstnancem č. 1 a 3. Rovněž klient č. 10 uvedl: „Stěžuju si a říkám to, ale (zaměstnanec č. 1) vždy řekne, že tady nemusím být. Nadává nám, že jsme alkoholici.“ Toto tvrzení potvrzuje další klientka sociální služby, která sedí před budovou na lavičce. Klient č. 10 v rozhovoru pokračoval: „Je nás tady dost nespokojených, ale nikdo to nechce slyšet.“ Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 10, rozhovor s klientem č. 10, z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel nepodporuje plně osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává vždy neutrální postoj.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 10
3. Rozhovor s klientem č. 10
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 28

Porušeno kritérium 8. c) standardů kvality sociálních služeb.

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

Poskytovatel plně nepodporoval klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Bodové hodnocení kritéria: 1 bod

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Podporovat klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 29

k oblasti:

Personální a organizační zajištění sociální služby**Kritérium 9. a)**

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény*, kde jsou graficky zobrazeny pozice a výše pracovních úvazků všech jednotlivých zaměstnanců poskytované sociální služby. Poskytovatel předložil dokument *9. personální zajištění soc. služby 13.6.2023 + vybraní THP*. V dokumentu se nachází seznam zaměstnanců poskytované sociální služby Dům služeb seniorům a další sociální služby Domov seniorů, která je poskytovatelem zajišťována ve stejném objektu. V seznamu jsou rozepsány pracovní úvazky zaměstnanců pro jednotlivé služby.

V průběhu místního šetření byly prováděny rozhovory se zaměstnanci poskytované sociální služby. Z rozhovoru se zaměstnancem č. 6 vyplynulo, že pracuje v poskytované sociální službě v přímé péči, v předložených seznamech však jeho jméno není uvedeno.

Dále byly poskytovatelem doloženy za období měsíců březen až květen 2023 měsíční rozpisy směn zaměstnanců zajišťujících péči o klienty *12. 1. Měsíční plán směn pro zaměstnance Březen 2023, 12. 2. Měsíční plán směn pro zaměstnance duben 2023 a 12. 3. Měsíční plán směn pro zaměstnance Květen 2023*. V rozpisech jsou uváděny obě poskytované sociální služby, které v budově poskytovatel provozuje. Dle těchto podkladů poskytovanou sociální službu Dům služeb seniorům zajišťuje dostatečný počet zaměstnanců k druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

V předložených měsíčních plánech za období březen až květen 2023 jsou v rozpisech služeb uvedena některá jména osob, která nesouhlasí s předloženou jmenovitou organizační strukturou poskytovatele sociální služby *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény*. Poskytovatel v rozpisech služeb uvádí celkem šest osob, které nejsou dle předloženého dokumentu *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény* zaměstnanci poskytované sociální služby.

Poskytovatel předložil elektronickou složku dokumentů *14. 1. NP - ÚS SS (DSS)*, jejímž obsahem jsou dokumenty s vypracovanými náplněmi práce a popisy pracovního místa jednotlivých profesí zajišťující chod poskytované sociální služby a to: pracovníků přímé obslužné péče, pracovníků v sociálních službách – základní výchovná nepedagogická činnost, sociálního pracovníka a vedoucího sociálního úseku. Dle předložených rozpisů služeb *12. 1. Měsíční plán směn pro zaměstnance Březen 2023, 12. 2. Měsíční plán směn pro zaměstnance duben 2023 a 12. 3. Měsíční plán směn pro zaměstnance Květen 2023* pracuje zaměstnanec č. 3 jako sociální pracovník 40 hodin měsíčně v sociální službě Dům služeb seniorům. V předloženém dokumentu *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény* je tento zaměstnanec č. 3 uveden úvazkem 0,9 jako pracovník přímé obslužné péče a úvazkem 0,1 jako vedoucí střediska. Zaměstnanci č. 1, 3 a 5 v rozhovorech potvrdili, že zaměstnanec č. 3 v poskytované sociální službě vykonává práci sociálního pracovníka. Poskytovatel nedoložil

k zaměstnanci č. 3 zákonem požadovanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka dle § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách. Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že zaměstnanec č. 3 požadované vzdělání pro práci sociálního pracovníka nemá.

Poskytovatel předložil pracovní smlouvy zaměstnance č. 5 a 12 10. Mgr. (jméno zaměstnance č. 3) a 11. Mgr. et Mgr. (jméno zaměstnance č. 12). Uvedení zaměstnanci dle předložených pracovních smluv provádějí sociální práci v poskytované sociální službě. Zaměstnanec č. 3 má pro poskytovanou sociální službu stanovený úvazek 0,24, dle měsíčních rozpisů služeb za měsíc březen až květen 2023 však vykonává práci pro poskytovanou sociální službu v plném úvazku 40ti hodin týdně. Zaměstnanec č. 12 má pro poskytovanou sociální službu stanovený úvazek 0,4. Zaměstnanec č. 12 není v dokumentu *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény* vůbec uveden, nefiguruje ani v předložených měsíčních rozpisech služeb za měsíc březen až květen 2023.

Z předložené dokumentace poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3, 5 a 6 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Poskytovanou sociální službu Domov seniorů zajišťuje dostačující počet zaměstnanců k druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována. Písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím uvedených v § 115 zákona o sociálních službách poskytovatel nedoložil.

Dále bylo zjištěno, že v poskytované sociální službě pracuje sedm osob, které dle doložené dokumentace nejsou prokazatelně zaměstnanci přímé péče poskytované sociální služby Dům služeb seniorům. Zaměstnanec č. 12 není uveden v měsíčních rozpisech ani ve jmenovité organizační struktuře zaměstnanců poskytovatele i přesto, že má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu jako sociální pracovník. Poskytovatel nemá písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím uvedených v § 115 zákona o sociálních službách a sociální práci prokazatelně provádí zaměstnanec č. 3, který nesplňuje odbornou způsobilost stanovenou v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

Podklady kontrolního zjištění

- organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény, k datu 13. 6. 2023
- 9. personální zajištění soc. služby 13.6.2023 + vybraní THP, k datu 13. 6. 2023
- 12. 1. Měsíční plán směn pro zaměstnance Březen 2023
- 12. 2. Měsíční plán směn pro zaměstnance duben 2023
- 12. 3. Měsíční plán směn pro zaměstnance Květen 2023
- 14.1. NP - ÚS SS (DSS), elektronická složka dokumentů
- 10. Mgr. (jméno zaměstnance č. 3)
- 11. Mgr. et Mgr. (jméno zaměstnance č. 12)
- Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 a 6
- Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 29

Porušeno kritérium 9. a) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou

přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

V sociální službě pracují osoby, které dle doložené dokumentace nejsou zaměstnanci poskytované sociální služby.

Poskytovatel nemá písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

Zaměstnanec č. 3 provádí práci sociálního pracovníka bez odborné způsobilosti stanovené v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Písemně vypracovat kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

Zajistit, aby práci sociálního pracovníka vykonávali zaměstnanci, kteří mají odbornou způsobilost, která je stanovená v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 30

k oblasti:

Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium 9. b)

Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument *organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény*, ve kterém je písemně zpracována vnitřní organizační struktura zaměstnanců. Dále byly poskytovatelem předloženy dokumenty: 2. Nadř., podř. a zastup. – arteterapeut, 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS..., 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS – ZVNČ, 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - sociální pracovník a 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - vedoucí sociálního úseku. V těchto dokumentech je graficky znázorněna podřízenost, nadřazenost a zastupitelnost jednotlivých profesí zaměstnanců. Povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou uvedeny v předložených dokumentech složky 14.1. NP - ÚS SS (DSS).

Z předložené dokumentace poskytované sociální služby bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

Podklady kontrolního zjištění

1. organizační struktura DSS k 13.6.2023 - se jmény, k datu 13. 6. 2023
2. 2. Nadř., podř. a zastup. – arteterapeut, nedatováno
3. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS..., nedatováno

4. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS – ZVNČ, nedatováno
5. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - sociální pracovník, nedatováno
6. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - vedoucí sociálního úseku, nedatováno
7. 14.1. NP - ÚS SS (DSS), elektronická složka dokumentů

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 9. b)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

- **Nebylo uloženo.**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 31

k oblasti:

Profesní rozvoj zaměstnanců**Kritérium 10. a)**

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 1 inspekčnímu týmu předložil elektronický dokument s názvem SQ č. 10 (DSS). V dokumentu poskytovatel uvádí, že hodnocení pracovníků provádí vedoucí pracovnice střediska v písemné podobě 1x za rok. *Dále poskytovatel předložil dokumenty s názvem Metodický pokyn č. 46 – Hodnocení zaměstnanců, Vnitřní předpis č. 4, Mzdový řád, Vnitřní předpis č. 6, Personální řád, Vnitřní předpis č. 7, Pracovní řád, Příloha, For. č. 1 - Hodnocení pracovníka, Příloha č. 1, Pracovní hodnocení vedoucího zaměstnance, 1. Pracovní hodnocení zaměstnance, Příloha č. 1 - Katalog prací.* Poskytovatel inspekčnímu týmu nepředložil písemné hodnocení pracovníků za kontrolované období.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že v kontrolovaném období neprováděl hodnocení zaměstnanců, které by obsahovalo stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Zaměstnanci č. 3, 5 až 9 v rozhovoru uvedli, že písemné hodnocení zaměstnanců v posledních letech neproběhlo.

Z předložené dokumentace, z rozhovorů se zaměstnanci č. 3, 5 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, podle tohoto postupu poskytovatel nepostupuje.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 10 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Příloha, For. č. 1 - Hodnocení pracovníka, prázdný vzor
3. Metodický pokyn č. 46 – Hodnocení zaměstnanců, ze dne 1.1.2022
4. Příloha č. 1, Pracovní hodnocení vedoucího zaměstnance, prázdný vzor
5. 1. Pracovní hodnocení zaměstnance, prázdný vzor
6. Vnitřní předpis č. 4, Mzdový řád, ze dne 1.1.2022
7. Vnitřní předpis č. 6, Personální řád, ze dne 1.1.2022
8. Vnitřní předpis č. 7, Pracovní řád, ze dne 1.1.2022
9. Příloha č. 1 - Katalog prací, bez datace
10. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 10

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 31**

Porušeno kritérium 10. a) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.

Poskytovatel nepostupuje podle písemně zpracovaného postupu pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který předložil.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat dle písemně zpracovaného postupu pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 32

k oblasti:

Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium 10. b)

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 1 předložil dokument s názvem SQ č. 10 (DSS), ve kterém je uvedeno: „*Středisko Dům služeb seniorům má vytvořen tzv. Hlavní vzdělávací plán, dle kterého jsou jednotliví pracovníci školeni a vzděláváni. Hlavní vzdělávací plán je tvořen z jednotlivých „Individuálních vzdělávacích plánů“. Každý pracovník má vytvořen tento Individuální vzdělávací plán na dané období, zpravidla na jeden kalendářní rok.*“

Zaměstnanec č. 1 nepředložil inspekčnímu týmu žádný písemný *Hlavní vzdělávací plán zaměstnanců* ani *Individuální vzdělávací plán zaměstnanců*. Zaměstnanec č. 1 doložil prezenční listinu zaměstnanců o proběhlém školení na standardy kvality sociálních služeb ze dne 1.3.2023, 1.9.2022.

Zaměstnanec č. 3 sdělil, že v kontrolovaném období probíhalo školení zaměstnanců na standardy kvality sociálních služeb. Zaměstnanci č. 4 až 9 v rozhovoru uvedli, že nemají vzdělávací plán.

Poskytovatel nepředložil písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců. V kontrolovaném období probíhalo školení zaměstnanců na standardy kvality sociálních služeb.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 10 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 až 9
3. Školení na Standardy kvality sociálních služeb, ze dne 1.3.2023, 1.9.2022
4. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 32

Porušeno kritérium 10. b) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Poskytovatel nepředložil písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Písemně zpracovat program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu postupovat.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 33

k oblasti:

Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium 10. c)

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 1 předložil dokument s názvem SQ č. 10 (DSS), ve kterém má poskytovatel písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. Dále zaměstnanec č. 1 předložil dokument s názvem 18.2 Zápisy z porad, kontrolní činnost, ve kterém je písemně uvedeno, jaké informace si personál předával o klientech a způsobu poskytování sociální služby.

Zaměstnanci č. 1 až 9 v rozhovorech shodně uvedli, že každý den probíhají porady zaměstnanců při předání směny. Důležité změny se zapisují do knihy hlášení, kterou poskytovatel inspekčnímu týmu předložil.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 10 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
3. Knihy hlášení, za kontrolované období
4. 18.2 Zápisy z porad, kontrolní činnost, ze dne 29.4.2023, 18.4.2023, 8.11.2022, 31.10.2022, 15.2.2022
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 10. c)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 34

k oblasti:

Profesní rozvoj zaměstnanců**Kritérium 10. e)**

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel v dokumentu s názvem SQ č. 10 (DSS) uvádí: „Poskytovatel zajišťuje pro pracovníky, kteří pracují v přímém kontaktu s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (**supervizora**) za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání.“

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že podporu zaměstnanců zajišťuje předseda správní rady Hvězda z. ú. Zaměstnanec č. 1 předložil diplomy o dosaženém vzdělání a certifikáty o vzdělání předsedy správní rady Hvězda z. ú. Zaměstnanec č. 1 nepředložil inspekčnímu týmu žádný kontrakt mezi poskytovatelem a externím supervizorem, nedoložil ani plán nastavených supervizí nebo doklad o tom, že v kontrolovaném období probíhala podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka. Zaměstnanci č. 2 až 9 v rozhovoru uvedli, že žádná supervize u zaměstnanců poskytovatele neprobíhá.

Poskytovatel nezajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
2. SQ č. 10 (DSS), platnost od 1.1.2023
3. 17. PaedDr. Jiří Schincke
4. 17. 1. PaedDr. Jiří Schincke
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 34**

Porušeno kritérium 10. e) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Poskytovatel nezajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Bodové hodnocení kritéria: 0 bodů

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Zajišťovat pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 35

k oblasti:

Nouzové a havarijní situace**Kritérium 14. a)**

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil složku dokumentů s názvem 2. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DSS) – 23 s dokumentem SQ č. 14, ve kterém jsou definovány nouzové a havarijní situace, které by mohly nastat v průběhu poskytování sociální služby. Ke každé definované situaci je stanoven postup, jak situaci řešit. Dále je v dokumentu SQ č. 14 uvedeno, jaký záznam se provádí o nastalé situaci.

V souvislosti s postupem a řešením nouzových a havarijních situací poskytovatel doložil dokumenty 2. 1. Vnitřní pravidla a informace DSS (22).pdf, 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DSS (23).pdf, Dok č. 1 - Stručný přehled mimoř. událostí a For. č. 1 - Záznam o mimořádné události.

Studiem předložených dokumentů bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

Podklady kontrolního zjištění

1. 2. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DSS) – 23, ke dni 15. 6. 2023
2. SQ č. 14, platnost od 1. 1. 2023
3. 2. 1. Vnitřní pravidla a informace DSS (22).pdf, platnost od 1. 1. 2022
4. 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DSS (23).pdf, platnost od 1. 1. 2023
5. Dok č. 1 - Stručný přehled mimoř. událostí, ke dni 15. 6. 2023
6. For. č. 1 - Záznam o mimořádné události, ke dni 15. 6. 2023
7. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 14. a)Bodové hodnocení kritéria: **3 body**Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.****KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 36**

k oblasti:

Nouzové a havarijní situace**Kritérium 14. b)**

Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel doložil dokumenty *7. 2. Školení - Standardy.pdf* a *7. 1. Školení - Standardy SS.pdf*, ve kterých zaměstnanci stvrzují podpisem, že byli proškoleni ve standardech kvality sociálních služeb.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 10, z předložené dokumentace a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel prokazatelně seznamuje zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích, a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

Podklady kontrolního zjištění

1. 7. 2. Školení - Standardy.pdf, dne 1. 9. 2022
2. 7. 1. Školení - Standardy SS.pdf, dne 1. 3. 2023
3. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

kritérium 14. b)

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 37

k oblasti:

Nouzové a havarijní situace**Kritérium 14. c)**

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu nouzových a havarijních situací.

Popis zjištěného stavu věci

V předloženém dokumentu *Dok č. 1 - Stručný přehled mimoř. událostí* je uvedeno: „O každé mimořádné situaci je nutné vést písemný záznam. Písemné záznamy jsou vedeny v odpovídajícím formuláři v knize, která je uložena na recepci střediska.“

Poskytovatel předložil dva záznamy o nouzové a havarijní situaci, a to ze dne 15. 6. 2023, kde je popisována porucha na hlavních dveřích objektu a dne 18. 6. 2023 ve věci telefonátu na tísňovou linku klientky. Pro uvedené záznamy nebyl použit předepsaný formulář *For. č. 1 - Záznam o mimořádné události* a také záznamy nesplňovaly určené náležitosti ve zmíněném dokumentu.

Zaměstnanec č. 3 sdělil, že klient č. 9 přenáší a vypůjčuje si předměty, ovšem svým jednáním obtěžuje ostatní klienty a také vše neuvede do původního stavu. Dále pak odcizuje potraviny klientům za účelem požití.

Zaměstnanci č. 4 až 9 v rozhovoru sdělili, že v kontrolovaném období nezaznamenali žádnou nouzovou či havarijní situaci, jelikož dle jejich mínění nenastala, i když v rámci rozhovoru s inspekčním týmem takovou situaci popisoval zaměstnanec č. 3, např. zcizení majetku klienta.

Odcizování věcí potvrdili ostatní klienti, kteří se nacházeli při místním šetření v budově poskytovatele.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 3 až 9, z předložené dokumentace, z osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel

v některých případech nevede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Podklady kontrolního zjištění

1. Dok č. 1 - Stručný přehled mimoř. událostí, ke dni 15. 6. 2023
2. For. č. 1 - Záznam o mimořádné události, ke dni 15. 6. 2023
3. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 až 9
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 37

Porušeno kritérium 14. c) standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu nouzových a havarijních situací.

Poskytovatel v některých případech nevede dokumentaci o průběhu všech nouzových a havarijních situací.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Vést dokumentaci o průběhu všech nouzových a havarijních situací.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 38

k oblasti:

Evidence žadatelů o sociální službu**§ 88 písm. g) ZSS**

Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst.3 písm. b).

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty 10. *Seznam odmítnutých zájemců* a 11. *Seznam evidovaných žádostí*, ve kterých eviduje žadatele o sociální službu, se kterými v kontrolovaném období nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst.3 písm. b).

Podklady kontrolního zjištění

- 10. Seznam odmítnutých zájemců, za období roku 2022 a 2023
- 11. Seznam evidovaných žádostí, za období roku 2023

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 88 písm. g) ZSS

Splněné:

§ 88 písm. g) ZSSOpatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

- **Nebylo uloženo.**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 39

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 88 písm. i) ZSS**

Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci klientů č. 1 až 9, které obsahovaly smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově se zvláštním režimem. Dále poskytovatel předložil dokument 11. *Seznam evidovaných žádostí.pdf*, kde jsou uvedeni zájemci, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu naplněné kapacity zařízení. Poskytovatel také předložil dokument 10. *Seznam odmítnutých zájemců.pdf*, která obsahovala žádosti zájemců o sociální službu, se kterými poskytovatel odmítl v kontrolovaném období uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu, že zájemci o sociální službu nesplňovali cílovou skupinu osob a rovněž byla naplněna kapacita zařízení.

V *Registru poskytovatelů sociálních služeb* má poskytovatel negativně vymezenou cílovou skupinu osob takto: „*Negativní vymezení cílové skupiny osob*

Cílovou skupinou střediska Domov seniorů nejsou:

Osoby se závislostí na návykových látkách

Osoby s poruchou chování neumožňující soužití v kolektivu

Osoby se sklony k agresivitě ohrožující na zdraví sebe či jinou osobu

Osoby trpící infekčním onemocněním, při kterém může být osoba zdrojem nemoci

Osoby mladší 27 let.“

Takto negativně vymezená cílová skupina pro poskytování sociální služby Domovy se zvláštním režimem není v souladu s § 50 ZSS.

V rozhovoru zaměstnanec č. 1 sdělil, že odmítali zájemce o sociální službu z důvodu jejich závislosti na návykových látkách (alkohol), ročně se jednalo asi 2 až 3 osoby.

V poskytované sociální službě Domovy se zvláštním režimem není přípustné odmítnout zájemce o sociální službu pouze z důvodu závislosti na návykových látkách. Poskytovatel předložil dokument *Přehled klientů sociální péče_DSS a 5. 2. Přehled klientů sociální péče 19.6. DSS.pdf*.

Při místním šetření bylo zjištěno, že v zařízení poskytovatele se nacházel klient č. 10, který nebyl uveden na předloženém seznamu klientů a poskytovatel neměl s klientem č. 10 uzavřenou smlouvu. Dne 21. 11. 2022 poskytovatel sice uzavřel s klientem č. 10 smlouvu o poskytování sociální služby a dne 28. 2. 2023 tuto smlouvu ukončil a jako důvod uvedl, že klient č. 10 byl přeložen do domácího prostředí.

Dokumentace klienta č. 10 obsahovala dokument *priloha_1153096782_0_*, který byl adresován Magistrátu města Zlín, odboru sociálních věcí, kde bylo uvedeno: „...nesplňuje cílovou skupinu našeho střediska, jeho sociální situace je pro pobyt v našem zařízení nepříznivá, výše jeho starobního důchodu nepokrývá úhradu našich služeb, výše jeho příspěvku na péči je I. stupeň.

Dlouhodobě bojujeme na našem středisku s kapacitou klientů a pan (klient č. 10), skutečně nepotřebuje pobývat v zařízení s tímto rozsahem poskytování zdravotní a sociální služby.“

V rozhovoru zaměstnanec č. 1 uvedl, že s klientem č. 10 neuzavřel smlouvu, protože nespadá do jejich vytyčené cílové skupiny, jelikož se jeho zdravotní stav zlepšil. K tomu dodal, že tuto informaci předali Magistrátu města Zlín a nyní jsou klientovi č. 10 poskytovány služby na komerční bázi, a to ubytování a strava, mají k tomu podnikatelské oprávnění.

Z předložené dokumentace bylo ověřeno, že poskytovatel ne se všemi klienty uzavírá smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3 ZSS, nýbrž v zařízení poskytovatele je klient č. 10, který nemá řádně uzavřenou smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
2. 11. Seznam evidovaných žádostí.pdf, ke dni 22. 6. 2023
3. 10. Seznam odmítnutých zájemců.pdf, ke dni 22. 6. 2023
4. Registr poskytovatelů sociálních služeb
5. Přehled klientů sociální péče_DSS, ke dni 14. 6. 2023
6. 5. 2. Přehled klientů sociální péče 19.6. DSS.pdf, ke dni 22. 6. 2023
7. *priloha_1153096782_0_*, ke dni 15. 6. 2023
8. Rozhovor se zaměstnancem č. 1
9. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 39

Porušení povinností poskytovatele § 88 písm. i) ZSS

Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Při místním šetření bylo zjištěno, že poskytovatel neměl s klientem č. 10 uzavřenou smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Nesplněné:

§ 88 písm. i) ZSS

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Uzavírat s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 40

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 91 odst. 2 ZSS**

Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument *Smlouva o poskytování sociální služby - Domov se zvláštním režimem* v osobní dokumentaci klientů č. 1 až 9, který obsahoval náležitosti v souladu s § 91 odst. 2 písm. a), b), c), d), f), g), h) ZSS.

V předložených smlouvách o poskytnutí sociální služby byl shledán rozpor se zněním § 91 odst. 2 písm. e) ZSS, neboť v článku 2 „*Druh a rozsah poskytované sociální služby*“ odst. 3 poskytovatel uvádí: „*Nad rámec základních činností nabízí poskytovatel klientovi i fakultativní činnosti, které může klient dle zájmu využívat. Hvězda z.ú. poskytuje fakultativní činnosti v souladu s § 35 odst. 4 a § 77 Zákona o sociálních službách. Aktuální ceník činností je stanoven poskytovatelem prostřednictvím přílohy č. 1 – Úhrady. Nabízenými fakultativními činnostmi jsou:*

II. fakultativní činnosti

1. *fakultativní stravování*
2. *celodenní pitný režim*
3. *perličková koupel*
4. *hygienické potřeby*
5. *zapůjčování elektrospotřebičů střediska, zapůjčování bezpečnostní schránky a zapůjčování zdravotních pomůcek při pobytu klienta mimo středisko*
6. *užívání vlastních elektrospotřebičů*
7. *doplňkový úklid bytových jednotek*
8. *autodoprava*
9. *praní prádla a lůžkovin, značení, opravy a úpravy prádla*
10. *zajištění poštovních a peněžních služeb na poště, zajištění nákupů věcí běžné potřeby*
11. *údržba a oprava movitých věcí ve vlastnictví klienta*
12. *asistovaný doprovod klienta mimo zařízení*
13. *telefonní hovory ze zařízení poskytovatele*

Přílohou smlouvy o poskytování sociální služby je dokument s názvem *Úhrada za poskytování sociální služby*, který stanovuje cenu za poskytnuté fakultativní činnosti. Mezi fakultativními činnostmi jsou uvedeny položky, jež by poskytovatel měl zajistit v rámci základních činností hrazených z příspěvku na péči, který byl klientovi přiznán. Z tohoto důvodu není výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 odst. 2 a v § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

Při místním šetření bylo z předložených smluv o poskytování sociální služby zjištěno, že smlouva o poskytování sociální služby neobsahuje náležitost podle § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. Úhrada za poskytování sociální služby, ke dni 22. 6. 2023
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
3. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 40

Porušení povinnost poskytovatele § 91 odst. 2 ZSS

Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva o poskytování sociální služby neobsahuje náležitost podle § 91 odst. 2 písm. e) ZSS.

Nesplněné:

§ 91 odst. 2 ZSSUložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Sjednávat výši úhrady za sociální službu v souladu se zněním § 73 odst. 2 písm. e) ZSS. Neúčtovat základní činnosti poskytované sociální služby jako fakultativní činnosti.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 41

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 73 – 77 ZSS***Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.*Popis zjištěného stavu věciPoskytovatel předložil dokument s názvem *4. kalkulace úhrad.pdf* s výší úhrad za poskytovanou sociální službu vztahující se k předloženému vyúčtování za poskytnutí sociální služby u vybraných klientů č. 1 až 9.Poskytovatel v dokumentu *4. kalkulace úhrad.pdf* stanovil úhradu za ubytování a stravu ve výši, která nepřekračuje maximální výši úhrady stanovenou v § 16 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení ZSS.Předložený dokument *4. kalkulace úhrad.pdf* obsahuje položky fakultativních služeb, mezi které poskytovatel zařadil: *Fakultativní stravování, Celodenní pitný režim, Hygienické potřeby, Zapůjčení elektrospotřebičů, Užívání vlastních elektrospotřebičů, Úklid bytových jednotek, Praní prádla, opravy a úpravy prádla, Správa a údržba nemovitostí, Zajištění léků pro klienta a Administrativní úkony*. Některé činnosti, které poskytovatel uvádí jako fakultativní, u klientů č. 1 až 9 jsou základními činnostmi dle § 50 odst. 2 ZSS.

Z předložené osobní dokumentace klienta č. 1 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: celodenní pitný režim: 476 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče

v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak poskytovatel účtoval klientovi č. 1 za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 1 účtovány tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita za měsíc duben 2023 u klienta č. 1 bylo zjištěno, že mu byla účtována pedikúra v částce 400 Kč a holení v částce 110 Kč.

Vyúčtování klienta č. 2 není k dispozici, jelikož klient č. 2 využívá sociální službu od června 2023.

V osobní dokumentaci klienta č. 3 je uvedeno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – chladnička: 500 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – pračka: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 3 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: dopl. DSS 1/2023 v částce 2 835 Kč.

Dále pak bylo klientovi č. 3 účtováno za měsíc březen 2023 za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – chladnička: 500 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – pračka: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Následně bylo klientovi č. 3 za měsíc duben 2023 účtováno za fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – chladnička: 500 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – pračka: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Ze záznamů v osobní dokumentaci klienta č. 4 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 4 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: dopl. DSS 1/2023 v částce 2 535 Kč.

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 4 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 4 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 5 je uvedeno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 5 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: dopl. DSS 1/2023 v částce 439 Kč a pedikúra za 400 Kč.

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 5 účtováno za fakultativní služby: celodenní pitný režim: 527 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky

s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlouhárna konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 5 účtováno za fakultativní služby: celodenní pitný režim 510 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlouhárna konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 5 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc duben 2023 položka: dopl. DSS 3/2023 v částce 3875 Kč a střihání, holení za 380 Kč.

Z předložené osobní dokumentace klienta č. 6 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování – II. večeře: 280 Kč, celodenní pitný režim: 527 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlouhárna konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: Vyúčt. DS 1/2023 v částce 50 Kč a pedikúra za 400 Kč. Dále pak byly klientovi č. 6 účtovány za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování – II. večeře: 310 Kč, celodenní pitný režim: 527 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlouhárna konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc březen 2023 položka: Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek) v částce 50 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 6 účtovány tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování – II. večeře: 300 Kč, celodenní pitný režim: 510 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního

elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc duben 2023 položky: Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek) v částce 1163 Kč a Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek) v částce 4032 Kč a pedikúra v částce 400 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 7 bylo zjištěno, že poskytovatel předložil vyúčtování pouze pro měsíc duben 2023 a byly účtovány klientovi č. 7 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo zjištěno, že klientovi č. 7 bylo za měsíc duben 2023 účtováno: holení v částkách: 120 Kč a 220 Kč.

Dále pak z výpisu hotovostního depozita bylo zjištěno, že klientovi č. 7 bylo za měsíc únor 2023 účtováno holení v částce 100 Kč a za měsíc březen 2023 holení za 120 Kč a pedikúra za 400 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 8 je uvedeno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní služby: fakultativní stravování – přesnídávka: 560 Kč, fakultativní stravování – svačina: 560 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 280 Kč, celodenní pitný režim: 476 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 8 účtováno za fakultativní služby: fakultativní stravování – přesnídávka: 620 Kč, fakultativní stravování – svačina: 620 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 310 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 8 za měsíc březen 2023 byla účtována položka: dopl. DSS 2/2023 v částce 1813 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 8 účtováno za fakultativní služby: fakultativní stravování – přesnídávka: 600 Kč, fakultativní stravování – svačina: 600 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 300 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 8 byla účtována pedikúra v částce 400 Kč za měsíc duben 2023.

Ze záznamů v osobní dokumentaci klienta č. 9 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc únor 2023 položky: Vyúčt. DS 1/2023 v částce 4367 Kč a Vyúčt. DS 1/2023 v částce 3445 Kč.

Dále pak byly klientovi č. 9 účtovány za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: celodenní pitný režim: 527 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc březen 2023 položky: Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek) v částce 2546 Kč, Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek) v částce 2255 Kč a holení, stříhání v částce 340 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 9 účtovány tyto fakultativní činnosti: celodenní pitný režim: 510 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc duben 2023 položky: Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek) v částce 4091 Kč, Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek) v částce 2782 Kč, pedikúra za 400 Kč a holení za 340 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 10 bylo zjištěno, že klient nemá uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby a byla mu ukončena poskytovatelem ke dni 28. 2. 2023. Poskytovatel předložil *Pohyby na účtu klienta – Hotovostní depozita* za období od 1. 1. 2023 do 30. 6. 2023. Studium osobní dokumentace klienta č. 10 bylo zjištěno,

že klient měl za období od 8. 1. 2023 do 7. 2. 2023 vyplacen důchod prostřednictvím poukázky (složenko) v částce 14868 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že byly účtovány u klienta č. 10 za leden 2023 tyto položky: 9. 1. 2023 záloha DSS 1/2023: 12637 Kč, 20. 1. 2023 dopl. DSS 12/2022: 3000 Kč, 31. 1. 2023 pedikúra: 400 Kč.

Dále za únor 2023 byly účtovány u klienta č. 10 tyto položky: 8. 2. 2023 záloha DSS 2/2023: 12637 Kč, 17. 2. 2023 dopl. DSS 1/2023: 6773 Kč.

Za březen 2023 byly účtovány u klienta č. 10 tyto položky takto: 8. 3. 2023 záloha DSS 3/2023: 11955 Kč, 15. 3. 2023 dopl. DSS 2/2023 4228 Kč, 31. 3. 2023 pedikúra: 400 Kč.

Za duben 2023 byla účtována u klienta č. 10 tato položka: 6. 4. 2023 záloha DSS 4/2023: 12637 Kč.

V měsíci květen 2023 byla účtována u klienta č. 10 tato položka: 9. 5. 2023 záloha DSS 5/2023: 12637 Kč.

V měsíci červen 2023 byly účtovány u klienta č. 10 tyto položky: 8. 6. 2023 záloha DSS 6/2023: 13190 Kč, 13. 6. 2023 dopl. DSS 3/2023: 6655 Kč, 13. 6. 2023 dopl. DSS 4/2023: 5458 Kč.

Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel účtuje za tyto fakultativní činnosti: *Fakultativní stravování, Celodenní pitný režim, Hygienické potřeby, Zapůjčení elektrospotřebičů, Užívání vlastních elektrospotřebičů, Úklid bytových jednotek, Praní prádla, opravy a úpravy prádla, Správa a údržba nemovitostí, Zajištění léků pro klienta a Administrativní úkony.*

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a 5, z předložené dokumentace bylo zjištěno, že fakultativní činnosti jsou tímto způsobem nastaveny v zařízení dlouhodobě.

V rozhovoru se zaměstnancem č. 2 bylo ověřeno, že klientům č. 1, 3 až 6, 8 a 9 byly účtovány za měsíc únor 2023, březen 2023 a duben 2023 a klientovi č. 7 za měsíc duben 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč (výjimku tvoří klienti č. 3 a 4 za měsíc únor 2023, březen 2023 a duben 2023), správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

K tomu zaměstnanec č. 2 dodal, že tyto položky v uvedených částkách jsou účtovány všem klientům v jednotlivých měsících daného roku. Toto tvrzení potvrdil v rozhovoru zaměstnanec č. 5, a to bez ohledu na to, zda je schopen klient dané služby využívat vzhledem k jeho zdravotnímu stavu.

Dle § 50 odst. 2 ZSS jsou tyto činnosti zahrnuty pod základní činnosti.

Z výpisů z hotovostních depozit klientů č. 1 až 10 bylo zjištěno, že byly účtovány tyto fakultativní činnosti: holení, stříhání a pedikúra (stříhání nehtů na nohou klientům neprovádějí zaměstnanci poskytovatele).

Tyto činnosti jsou zahrnuty pod základní činnosti dle § 50 odst. 2 ZSS a jsou hrazeny z přiznaného příspěvku na péči.

V dokumentu 4. *kalkulace úhrad.pdf* jsou uvedeny další fakultativní činnosti: *Autodoprava, Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště, zajištění nákupů věcí běžné potřeby, Údržba a oprava movitých věcí ve vlastnictví klienta, Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení, Telefonní hovory klienta ze zařízení poskytovatele, Internetové připojení klienta ze zařízení poskytovatele, Zapůjčení pomůcek ve středisku a Klimatizace.* Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 10 bylo

ověřeno, že žádnému z klientů č. 1 až 10 nebyly účtovány tyto činnosti za měsíc únor, březen a duben 2023.

Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že poskytovatel v souladu se zněním § 73 odst. 3 ZSS snižuje poskytovatel úhradu těm klientům, kterým by po zaplacení ubytování a stravy nezůstalo alespoň 15 % jejich příjmů.

Z vyúčtování klientů č. 3, 4, 5, 6, 8, 9 a 10 bylo zjištěno, že poskytovatel nepostupuje v souladu se zněním § 73 odst. 3 ZSS, neboť těmto klientům účtuje úhradu v plné výši.

Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 3 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: *dopl. DSS 1/2023* v částce 2 835 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 4 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: *dopl. DSS 1/2023* v částce 2 535 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 5 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: *dopl. DSS 1/2023* v částce 439 Kč.

U klienta č. 5 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - březen 2023* bylo uvedeno *Zálohově zaplaceno v hotovosti* bylo 15202 Kč. *Doplatek za základní činnosti* činil 763 Kč a *Platba celkem za fakultativní činnosti* 3112 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 5 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc duben 2023 položka: *dopl. DSS 3/2023* v částce 3875 Kč

Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo zjištěno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 položka: *Vyúčt. DS 1/2023* v částce 50 Kč.

U klienta č. 6 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - únor 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 0 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc únor 2023 činilo 18371 Kč. *Zálohově zaplaceno v hotovosti* bylo 18321 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 50 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo zjištěno, že mu byla účtována za měsíc březen 2023 položka: *Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek)* v částce 50 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 6 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - březen 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 14802 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc březen 2023 činilo 19997 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 5195 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 6 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc duben 2023 položky: *Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek)* v částce 1163 Kč a *Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek)* v částce 4032 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 6 bylo zjištěno, že v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - duben 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 14802 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc duben 2023 činilo 19455 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 4653 Kč.

U klienta č. 8 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - únor 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 0 Kč. Dále *Zálohově zaplaceno v hotovosti* bylo 17628 Kč. *Platba celkem za základní činnosti* činila 14420 Kč a *Platba celkem za fakultativní činnosti* činila 5021 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 8 za měsíc březen 2023 byla účtována položka: *dopl. DSS 2/2023* v částce 1813 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc únor 2023 položky: *Vyúčt. DS 1/2023* v částce 4367 Kč a *Vyúčt. DS 1/2023* v částce 3445 Kč.

U klienta č. 9 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - únor 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 11874 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc únor 2023 činilo 16675 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 4801 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc březen 2023 položky: *Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek)* v částce 2546 Kč, *Vyúčt. DS 2/2023 (doplatek)* v částce 2255 Kč.

U klienta č. 9 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - březen 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 11874 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc březen 2023 činilo 18747 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 6873 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 9 bylo ověřeno, že mu byly účtovány za měsíc duben 2023 položky: *Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek)* v částce 4091 Kč, *Vyúčt. DS 3/2023 (doplatek)* v částce 2782 Kč.

U klienta č. 9 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - duben 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 11874 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby* za měsíc duben 2023 činilo 18215 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 6341 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že bylo účtováno klientovi č. 10 za leden 2023 položka: *dopl. DSS 12/2022* v částce 3000 Kč.

Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 10 za únor 2023 byla účtována položka: *dopl. DSS 1/2023* v částce 6773 Kč.

Výpisem hotovostního depozita bylo zjištěno, že za březen 2023 byla účtována u klienta č. 10 tato položka: *dopl. DSS 2/2023* v částce 4228 Kč.

Výpisem hotovostního depozita bylo zjištěno, že za červen 2023 byly účtovány u klienta č. 10 tyto položky: *dopl. DSS 3/2023* v částce 6655 Kč a *dopl. DSS 4/2023* v částce 5458 Kč.

Poskytovatel účtuje klientům č. 3, 4, 5, 6, 8, 9 a 10 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 3 ZSS.

Poskytovatel účtuje klientům č. 1 až 10 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 2 a § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. 4. kalkulace úhrad.pdf, ke dni 22. 6. 2023
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3 a 5
4. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 41

Porušena povinnost poskytovatele § 73 - 77 ZSS

Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 - 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel účtuje klientům č. 3, 4, 5, 6, 8, 9 a 10 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 3 ZSS.

Poskytovatel účtuje klientům č. 1 až 10 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 2 a § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

Nesplněné:

§ 73 – 77 ZSS

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Účtovat výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v souladu se zněním § 73 odst. 2, § 73 odst. 3 a § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 90 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 42

k oblasti:

Opatření omezující pohyb osob**§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

(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.

(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 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.

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření, jímž lze dosáhnout řešení situace. Zasáhnout lze pomocí fyzických úchopů, umístěním osoby do místnosti umožňující bezpečný pobyt, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.

(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.

(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.

(6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob (v rozsahu bodů a) – g) uvedených v ZSS) a umožnit nahlížení do této evidence (v rozsahu uvedeném v ZSS).

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil pravidla pro oblast používání opatření omezující pohyb osob, a to v dokumentech s názvem SQ č. 2 (DSS), SQ č. 14 (DSS), 9.3.MP č. 40 - *Restriktivní opatření u klienta*.

Z osobní dokumentaci klientů č. 1 až 10 nebylo zjištěno, že by poskytovatel použil opatření omezující pohyb osob.

Zaměstnanec č. 1 sdělil: „Kdyby byl někdo agresivní, volal by se pan doktor, aby podal lék. V posledních dvou letech jsme takovou situaci neměli.“

Zaměstnanec č. 10 v rozhovoru sdělil: „Kdyby byl někdo neklidný a agresivní, domluvil bych se s psychiatrem na jiné medikaci.“

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 10, z rozhovorů s klienty č. 1 až 5 a 10, z osobní dokumentace klientů č. 1 až 10, ze záznamů v sešitech denního hlášení z jednotlivých oddělení, z předložené evidence nouzových situací a pozorování nebylo zjištěno, že by v kontrolovaném období nastala situace, ve které by poskytovatel musel použít opatření omezující pohyb osob.

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DSS), platnost od 1.1.2023
2. SQ č. 14 (DSS), platnost od 1.1.2023
3. 9.3.MP č. 40 - Restriktivní opatření u klienta, ze dne 1.1.2022
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 10
5. Rozhovory s klienty č. 1 až 5, 10
6. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 10
7. Denní hlášení
8. Evidence nouzových situací
9. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 89 odst. 1 – 6 ZSS

Splněné:

§ 89 odst. 1 – 6 ZSS

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 43

k oblasti:

Evidence dle § 91c ZSS**§ 91c ZSS**

Poskytovatel sociálních služeb vede evidenci o osobách, kterým poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a ZSS, a o případech uvedených v § 91b odst. 1 ZSS.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil aktuální seznam klientů, kteří sociální službu využívali k prvnímu dni místního šetření. Z předloženého seznamu klientů bylo zjištěno, kteří z klientů byli při uzavření smlouvy zastoupeni opatrovníkem nebo zákonným zástupcem. Zaměstnanci č. 1 až 10 v rozhovoru sdělovali, že v kontrolovaném období se nesečkali s projevy vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové sociální služby u klientů, kteří sami nejsou schopni vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby. Zaměstnanci č. 1 až 10 rovněž uváděli, že se nesečkali s tím, že by některý z klientů vážným způsobem usiloval o ukončení poskytování sociální služby.

Z rozhovorů s klienty č. 1 až 4, rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 10, z předložené dokumentace poskytovatele a pozorováním také nebyl zjištěn případ, kdy by osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby projevila vážně míněný nesouhlas s jejím poskytováním.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 10
2. Rozhovory s klienty č. 1 až 4
3. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 91c ZSS

Splněné:

§ 91c ZSSOpatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.**

PŘEHLED hodnocení na základě provedené inspekce poskytování sociálních služeb
Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 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, § 91c, § 91 odst. 2, § 73 až 77
Seznam splněných povinností: § 88 písm. b), d), e), f), g), 89 odst.1 - 6, § 91c
Seznam nesplněných povinností: § 88 písm. a), c), i), § 91 odst. 2, § 73 až 77 ZSS
Hodnocení kvality poskytované sociální služby dle § 99 ZSS a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS
Seznam splněných kritérií hodnocených 3 body: 13. a), 7. b), 8. a), 8. b), 9. b), 10. c), 14 a), 14 b)
Seznam splněných kritérií hodnocených 2 body: 15. a), 3. a), 7. d)
Seznam splněných kritérií hodnocených 1 bodem: 1. a), 1. b), 1. d), 2. a), 2. b), 2. c), 1. c), 7. a), 4. c), 5. b), 5. c), 8. c), 10. a), 10. b), 14. c)
Seznam nesplněných kritérií hodnocených 0 body: 3. b), 4. b), 7. c), 9. a), 10. e)

Poučení:

Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námítky, a to ve lhůtě **do 15 kalendářních dnů** ode dne doručení protokolu, zaslané vedoucí inspekčního týmu Mgr. Jaroslavě Martínkové na adresu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha 2

Adresa datové schránky: sc9aavg.

V tomto protokolu jsou ke zjištěným nedostatkům uložena nápravná opatření.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložena nápravná opatření ve stanovené lhůtě a podat ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložných nápravných opatření uvedených v protokolu. Nesplnění této povinnosti je přestupkem podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS.

Písemnou zprávu o plnění uložných nápravných opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb uvedených v protokolu zašlete ve lhůtě **do 15 kalendářních dnů** od nejdelší lhůty pro splnění uložného opatření, tj. lhůty uvedené pro oblast **Plánování poskytování sociální služby** kontrolní zjištění ke **kritériu 5. b)** standardů kvality sociálních služeb na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha 2

Adresa datové schránky: sc9aavg.


V Praze dne 21.08.2023



- vedoucí inspekčního týmu



- člen/ka inspekčního týmu



- člen/ka inspekčního týmu

Protokol byl vyhotoven ve 2 stejnopisech.

Rozdělovník:

Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb,
sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí
“HVĚZDA z.ú.“