Č.j. MPSV-2023/8650-263/9

Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2023/0011 vystaveného Mgr. Janem Vrbickým, zastupujícím ředitelem odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, provedly:

Ing. Petra Schejbalová - vedoucí inspekčního týmu

Mgr. Drahomíra Chvojanová - člen inspekčního týmu

Bc. Martina Knittelová - člen inspekčního týmu

Mgr. Martina Lohniská - 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: Dům seniorů Františkov, Liberec, příspěvková organizace se sídlem: Domažlická 880/8, Liberec III-Jeřáb, 460 07 Liberec 7; IČO: 10808108

Místo provedení inspekce: Dům seniorů Františkov, Liberec, příspěvková organizace, Domažlická 880/8, Liberec III-Jeřáb, 460 07 Liberec 7

Druh sociální služby: Domovy pro seniory (§ 49 ZSS)
Registrační číslo sociální služby: 4193951
Kontrolované období: Od 01.07.2021 do 24.02.2023

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 22.02.2023 – 24.02.2023.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 22.02.2023 úkonem předložení pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu bylo vrácení originálů podkladů předložených poskytovatelem k nahlédnutí v místě poskytování sociální služby a souhrnné předběžné informování poskytovatele o výsledku místního šetření dne 24.02.2023.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

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 druhu, místě, okruhu osob, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby, jsou dostupné na webových stránkách poskytovatele www.dsfrantiskov.cz v rubrice „*Domov seniorů*". Je zde srozumitelným způsobem popsáno, pro koho je sociální služba určena, kde a v jakém prostředí se nachází, co vše pro klienty zajišťuje, v čem je podporuje atd. Dostupné informace jsou pro názornost doplněny rubrikami „*Fotogalerie a videa*" a „*Prostory domova*".
Pro dostupnost informací a srozumitelnost zájemcům se zrakovým postižením poskytovatel na svých webových stránkách provozuje „*Verzi pro uživatele se zrakovým postižením*".
Dále jsou požadované informace dostupné v Registru poskytovatelů sociálních služeb, v rubrice „*Popis realizace poskytování sociálních služeb*" a ve vloženém dokumentu „Popis realizace poskytování sociální služby Domov pro seniory".
Poskytovatel předložil také informační letáčky, které jsou k dispozici u spolupracujících organizací a obsahují informace o sociální službě domov pro seniory, „*Pro koho tu jsme*", jaká je kapacita domova a v jaké části města se nachází i jakou formou nabízí bydlení, aktivity, lékařskou péči a další, včetně kontaktních údajů pro získání více informací a domluvení termínu prohlídky.
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovorech doplnili, že spolupracují s lékaři, sociálními pracovníky v nemocnicích, v dalších sociálních službách (domy s pečovatelskou službou, hospic, odlehčovací služby, pečovatelské služby apod.), úřady práce, krajský úřad. Uvedli, že poskytují informace hlavně telefonicky rodinným příslušníkům, kteří zajistí předání informací zájemcům srozumitelným způsobem.
Klienti č. 2, 3, 4, 5 v rozhovorech potvrdili, že se o sociální službě dozvěděli, nebo jim ji pomohli zajistit rodinní příslušníci (dcera, syn, přítelkyně apod.)

Poskytovatel zajišťuje srozumitelným způsobem pro všechny osoby dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytuje sociální službu, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociálních služeb.

Podklady kontrolního zjištění
1. Webové stránky poskytovatele www.dsfrantiskov.cz
2. Registr poskytovatelů sociálních služeb
3. Popis realizace poskytování sociální služby Domov pro seniory, vloženo 1.1.2022, elektronicky
4. Informační letáky, list
5. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 8
6. Rozhovory s klienty č. 2, 3, 4, 5

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. a) ZSS

Splněné: **§ 88 písm. a) ZSS**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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 doložil dokument „Služba domov pro seniory - Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb", v němž má písemně definováno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.
Takto definované náležitosti zveřejňuje na svých webových stránkách www.dsfrantiskov.cz, v rubrice *„Domov seniorů", „Způsob a cíle poskytování sociální služby", „Zásady služby", „Cílová skupina klientů služby".*
Poskytovatel také uvádí *„okruh osob, kterým služba není určena"*. Zde mimo jiné vymezuje i *„lidem závislým na návykových látkách, např. alkohol, drogy"*, což není v souladu se zákonem, neboť ten v § 91 odst. 3) definuje pouze 4 důvody pro odmítnutí zájemce o sociální službu. Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovorech vysvětlili, že se jedná o nevhodnou formulaci. Je to pouze upřesnění situace, kdy by zájemce z důvodu závislosti potřeboval jiný druh sociální služby nebo poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení. Uvedli: *„Máme zde i takové klienty, přijímáme i zájemce z psychiatrických léčeben. Neodmítáme je"*.
Náhledem do „Evidence odmítnutých žádostí dle § 91 odst.3, a, c, k poskytnutí

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 4
k oblasti: **Informování zájemce o podmínkách služby**

§ 88 písm. b)
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
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že informace o sociální službě jsou primárně dostupné na webových stránkách a na Facebooku. Dále uvedli, že mají k dispozici letáky, na kterých jsou základní informace o sociální službě. Informace o sociální službě je možno také získat u lékařů, v nemocnici nebo na úřadech.
Náhledem na webové stránky bylo ověřeno, že poskytovatel sociální služby zde uvádí základní informace o sociální službě včetně žádosti o sociální službu, ceníku a domácím řádu.
Zaměstnanci č. 3, 8 dále uvedli, že se na ně zájemci o sociální službu, jejich rodinní příslušníci nebo opatrovníci obracejí převážně telefonicky nebo elektronicky. Nejčastěji se ptají na cenu za sociální službu, ubytování a na to, jakým způsobem lze podat žádost. Následně je domluvena osobní schůzka, na které je zjišťováno, zda osoba spadá do cílové skupiny sociální služby a s čím potřebuje pomoci. Rovněž jsou sděleny podrobnější informace o sociální službě, jakým způsobem podat žádost a co vše k ní přiložit. V případě, že je zjištěno, že nepotřebuje pobytovou sociální službu, je jí poskytnuto základní sociální poradenství a doporučena jiná pro ni vhodná sociální služba.
Po podání žádosti je telefonicky domluveno sociální šetření, které probíhá v přirozeném prostředí zájemce o sociální službu. Sociální šetření provádí sociální a zdravotní pracovník. V rámci sociálního šetření je zjišťováno, jaké úkony péče zájemce potřebuje, co zvládne sám a s čím potřebuje pomoci, jaký je jeho běžný denní režim. *„Na sociální šetření vozíme složku domova, která obsahuje fotky, aby se zájemce mohl podívat, jak to tady vypadá. Pokud se nemůže přijít podívat osobně“.* Zájemcům je vysvětleno, co vše služba nabízí, kolik se za službu platí a jaká jsou jeho práva a povinnosti. Ze sociálního šetření je proveden písemný záznam. Náhledem do osobní dokumentace klientů č. 1, 2, 3 bylo zjištěno, že mají vyplněný dokument „Sociální šetření“.
Klient č. 3 v rozhovoru uvedl, že se o sociální službě dozvěděl na internetu, kde ji našli společně se synem. Informace pro něj byly srozumitelné.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že se o sociální službě dozvěděl od vnučky, která ve službě pracuje.
Náhledem na webové stránky poskytovatele sociální služby, rozhovorem se zaměstnanci č. 3, 8 a klienty č. 2, 3 bylo ověřeno, že poskytovatel sociální služby 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, a to způsobem pro něj srozumitelným.

Podklady kontrolního zjištění
1. Webové stránky poskytovatele www.dsfrantiskov.cz
2. Sociální šetření klientů č. 1, 2, 3 náhled
3. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 8
4. Rozhovor s klienty č. 2, 3

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. b) ZSS**
Splněné: **§ 88 písm. b) ZSS**

Opatření 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 sociální služby předložil v listinné i elektronické podobě dokument „Služba Domov pro seniory – Standard č. 3 Jednání se zájemcem". V tomto dokumentu má přehledně zpracovaná vnitřní pravidla, dle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Jedná se například o informace, kdo provádí jednání, jakým způsobem probíhá, co je obsahem jednání se zájemcem, jaké informace jsou předávány, kdo a jakým způsobem provádí sociální šetření, jakým způsobem lze podat žádost atd. Součástí těchto vnitřních pravidel jsou i pravidla pro odmítnutí žádosti, zrušení žádosti a evidence žádostí.
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že vždy kladou důraz na individuální potřeby zájemců o sociální službu a průběžně si ověřují, zda sděleným informacím zájemce o sociální službu rozumí.
U jednání mohou být rodinní příslušníci nebo osoby blízké.
Rozhovorem se zaměstnanci č. 3, 8 a z předložených vnitřních pravidel bylo ověřeno, že poskytovatel sociální služby 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.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba Domov pro seniory – Standard č. 3 Jednání se zájemcem, ze dne 1.4.2018 elektronicky
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 3 a)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že požadavky, očekávání a osobní cíle jsou zjišťovány již při sociálním šetření. Při sociálním šetření jsou zjišťovány potřeby, schopnosti, oblíbené činnosti a očekávání od sociální služby. Ze sociálního šetření je vždy proveden písemný záznam. Konkrétní osobní cíl je specifikován v dokumentu „Základní individuálním plán". Tento dokument je vyplněn ještě před podepsáním smlouvy a je v něm například uvedeno jaký je hlavní cíl, jaké oblasti spolupráce považuje za nejdůležitější atd. Dokument je datován a podepsán klientem a sociálním pracovníkem. Cíl si každý klient stanovuje sám dle svým individuálních možností a schopností.
Například klient č. 3 má v tomto dokumentu ze dne 1. 2. 2023 uvedeno:
„Hlavní cíl uživatele – přála bych si znovu se rozchodit, být mezi lidmi."
Náhledem do osobní dokumentace klientů č. 2, 4 bylo zjištěno, že mají vyplněný dokument „Sociální šetření" a „Základní individuálním plán".
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že za ním byla v nemocnici sociální pracovnice a ptala se ho s čím potřebuje pomoci.
Klient č. 3 uvedl, že vše zařizoval společně se synem a se synovcem. Pracovnice za ním přijely do Kladrub, kde se ho ptaly, co vše potřebuje, jaký je jeho stav. Ukázaly mu fotky zařízení, řekly, kolik se tady platí, co všechno tady můžu dělat.
Rozhovorem se zaměstnanci č. 3, 8, klienty č. 2, 3 a z předložené osobní dokumentace klientů č. 2, 3, 4 bylo ověřeno, že 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.

Podklady kontrolního zjištění
1. Základní individuálním plán klienta č. 3 ze dne 1. 2. 2023 list.
2. Základní individuální plán klientů č. 2, 4 náhled
3. Sociální šetření klientů č. 2, 4 náhled
4. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 8
5. Rozhovor s klienty č. 2, 3

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 3. b)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, jakým způsobem projednávají s klientem obsah smlouvy. Konkrétně uvedli, že v případě, kdy má dojít k nástupu klienta do služby je telefonicky kontaktován a o této skutečnosti je informován. Je s ním, a ve většině případů i s osobami blízkými nebo opatrovníkem, domluvena osobní schůzka. Na této schůzce je projednáván obsah smlouvy a vytvořen prvotní individuální plán. *„Smlouvu vždy vysvětlujeme bod po bodu a průběžně si ověřujeme, zda klient sděleným informacím rozumí. Součástí smlouvy už je i cena za sociální službu, která se vypočítá koeficientem“.* Pokud zájemce chce, je mu smlouva ponechána k prostudování. Smlouva se podepisuje v den nástupu klienta a je vyhotovena ve dvou provedeních.
Klient č. 2 uvedl, že ví, že sepisoval smlouvu. Na otázku, zda mu bylo vše srozumitelné uvedl: *„Ano, bylo to srozumitelné, vše mi řekli, platím asi 16 tisíc.“*
Klient č. 4 v rozhovoru uvedl, že smlouvu má u sebe dcera, klient má kopii, ví, co v ní je, vše mu vysvětlili, rozuměl tomu.
Klient č. 3 v rozhovoru potvrdil, že smlouvu má, ví, kolik platí a že mu zaměstnanci vysvětlili domácí řád.
Rozhovorem se zaměstnanci č. 3, 8 a klienty č. 2, 3, 4 bylo ověřeno, že poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 8
2. Rozhovor s klienty č. 2, 3, 4

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky:
kritérium 4 b)
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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

Zaměstnanci č. 4 - 7 v rozhovorech uvedli, jak vytváří při poskytování sociální služby podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele sociální služby. Například dodržují důstojné zacházení s klienty, klienty oslovují pan/paní a příjmením, klientům vykají, nepoužívají nekorektní výrazy, oblečení klientů není nijak viditelně označeno, respektují vůli klientů, nezamezují volnému pohybu klientů - pracují s vlastní mírou rizika, s individuálním přístupem, nepoužívají plošná opatření a zákazy, klienti mají právo odmítnout stravu a mají právo si stěžovat a vybavit si pokoj svými osobními věcmi apod.

Zaměstnanci č. 5 - 7 v rozhovoru popsali, jakým způsobem je zajištěno soukromí a intimita klienta, pokud je vykonána ranní a večerní hygiena na dvoulůžkovém pokoji u imobilního klienta, kdy mezi lůžky klientů jsou posuvné závěsy. Pokud je celková hygiena vykonávána v centrální koupelně, vždy je klient sám, pouze za přítomnosti personálu. Když se necítí na koupání, tak je mu vyhověno, koupel zajistí až se bude klient cítit lépe. *„Pokud si klienti přejí, aby je vykoupal muž, tak je vykoupán našim pečovatelem."* Dále uvedli, že občanské průkazy a kartičky zdravotní pojišťovny mají klienti u sebe na pokoji. Mají k dispozici uzamykatelné schránky a šatní skříně, kdy si ponechávají klíče u sebe. Pokud klient opouští zařízení domova je klíč odkládán do skříňky u recepce do boxů s číselným označením pokoje.

Pozorováním, rozhovory s klienty č. 2, 4, 5 a zaměstnancem č. 4 bylo zjištěno, že na každém pokoji je klientovi přístupné signalizační zařízení, a to u lůžka, na sociálních zařízeních a společných chodbách.

Zaměstnanec č. 3 uvedl a náhledem do osobní dokumentace klientů č. 2 - 5 bylo ověřeno, že klienti při podpisu smlouvy vyplňují i „Souhlas se zpravováním osobních údajů" – obsahuje i souhlas se zpracováním fotografií nebo videozáznamů, na nichž je klient zachycen, a kdy lze tento souhlas odvolat nebo změnit. Dále uvedl, že klient ke smlouvě obdrží dokument „Nečíslovaná příloha ke smlouvě zásady ochrany osobních údajů uživatele DS Liberec", kde jsou uvedeny informace o způsobu zpracování osobních údajů sociální službou a všichni zaměstnanci sociální služby jsou vázáni mlčenlivostí.

Pozorováním a z rozhovorů se zaměstnanci č. 4 – 7 a z rozhovoru s klienty č. 2 - 5 bylo zjištěno, že klienti se mohou pohybovat sami po celém areálu domova, ale i mimo sociální službu, například za účelem návštěvy města nebo rodiny. Klienti mohou samostatně používat výtah. Personálem je zajištěn doprovod mimo areál budovy, např. do zdravotnického zařízení.

Zaměstnanci č. 3 – 7 sdělili, že klienti jsou informováni o možnosti si stěžovat. Pozorováním bylo zjištěno, že v každém pokoji má klient „Domácí řád" a obsah „Domácího řádu" je přílohou k dokumentu „Smlouva o poskytnutí sociální služby". Zaměstnanci č. 5 - 7 uvedli: *„S těmito právy jsou seznámeni při jednání se zájemcem, při nástupu a v průběhu služby. Vedoucí domu nabízí své telefonní číslo, aby případné*

problémy mohli řešit. Nejprve se mohou obrátit na nás." Zaměstnanec č. 3 sdělil: *„V období adaptace za klienty chodíme a opakovaně vše vysvětlujeme".*
Studiem podkladu „Smlouva o poskytnutí sociální služby" u klientů č. 2 - 5, bylo inspekčním týmem v místě šetření sociální služby zjištěno, že poskytovatel sociální služby v *„čl. 8 Stanovení výše úhrady za službu"*, zavazuje klienty k úhradě smluvní pokuty. V odstavci 7 uvádí: *„Zamlčel-li Uživatel skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení podle odst. 6 tohoto článku, může Poskytovatel požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč."* Poskytovatel nemá žádnou legislativní oporu v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS"), ukládat a vymáhat po klientech sociální služby smluvní pokutu. ZSS v ustanovení § 73 odst. 5 klientovi pouze ukládá povinnost doložit poskytovateli sociální služby výši svého příjmu pro stanovení úhrady a neprodleně mu oznamovat změny v příjmu, které mají vliv na výši úhrady. Zaměstnanec č. 3 vysvětlil, že nikdy toto nebylo použito, klienti jsou poučeni o zachování 15 % z důchodu. *„Je-li důchod klienta nízký, tak kontaktujeme rodinu, ale není její povinností doplácet klientovi do výše plné úhrady za poskytované sociální služby."*
Zaměstnanci č. 5 - 7 na přímý dotaz, zda měl některý klient mezi zaměstnanci rodinného příslušníka, sdělili, že kolegyně měla v sociální službě maminku, kterou mohla navštěvovat až po pracovní době. Tento zaměstnanec rodinnému příslušníkovi neposkytoval sociální službu, byl na jiném oddělení.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že je oslovován paní a příjmením. Neztratili se mu žádné věci, co je v domově. Klient má na pokoji svou vlastní TV, kterou sleduje pouze od 19 do 20 hodin. Mohl by i déle, ale nechce. Na otázku, zda jej v noci personál kontroluje uvedl: *„asi ano, ale nevím, protože spím. Kdybych něco v noci potřebovala, tak mám u postele tlačítko, a když ho zmáčknu, tak přijdou...nečekala jsem dlouho."* Lékaře má zdejšího, pokud potřebuje odborného lékaře, tak mu je zajištěna sanita, a to odvoz tam i zpět.
Klient č. 3 sdělil, že zná svá práva i povinnosti. Uvedl, že mu pracovníci vykají a oslovují ho pane, paní. Má v pokoji uzamykatelnou skříň, součástí skříně je i trezor. Od všeho má klíče i od pokoje. Pokud někam odjíždí nechá klíče na recepci. Při vstupu do pokoje pracovnice vždy zaklepe. Osobní doklady i peníze má u sebe, kromě kartičky pojištěnce. *„Tu má u sebe sestra, já jsem s tím souhlasila".* Když byl ještě na dvoulůžkovém pokoji, tak při osobní hygieně na lůžku vždy pracovnice zatáhla zástěnu, aby měl soukromí. Pracovnice mu ukázaly a vysvětlily domácí řád.
Klient č. 4 uvedl, že má uzamykatelnou skříň i trezor, může si zamknout pokoj, dveře od pokoje lze uzavřít zevnitř kličkou. U lůžka má drátovou signalizaci – funguje. Po domově se volně pohybuje, má k dispozici i kluby, např. si může vzít na recepci klíč od hudebního klubu, zajít si tam, hraje si pro sebe na kytaru. Dostal domácí řád, dodržuje ho, nemá problém s pravidly, ta dodržuje.
V rozhovoru klient č. 5 sdělil, že mu zaměstnanci vykají a oslovují ho příjmením. Může mít u sebe osobní doklady a hotovost, které má uzamčené ve své skříni. Dále uvedl, že jídlo mu nosí na pokoj. Může si vybrat k obědu ze dvou jídel. *„Přináší ho k nám, můžu si vybrat. Vždycky děláme na celý týden jídelníček. Chutná mi. Chuť k jídlu mám a jsem spokojený."* Klient sdělil, že mu perou, ale neví, zda má označené prádlo. I přesto, že leží celý den v posteli, tak ho PSS převlékají a může si na sebe vzít cokoliv. Klient neví, že by musel dodržovat nějaká pravidla v podobě domácího řádu.

Pozorováním, rozhovory se zaměstnanci č. 3 – 7 a rozhovory s respondenty č. 2 - 5 bylo ověřeno, že poskytovatel vytváří 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.

Podklady kontrolního zjištění
1. Smlouva o poskytnutí sociální služby, klientů č. 2 – 5, náhled
2. Souhlas se zpravováním osobních údajů, klientů č. 2 – 5, náhled
3. Domácí řád – pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory, bez datace, elektronicky
4. Nečíslovaná příloha ke smlouvě zásady ochrany osobních údajů uživatele DS Liberec, list
5. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 – 7
6. Rozhovor s klienty č. 2 – 5
7. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. c) ZSS
Splněné:
§ 88 písm. c) ZSS

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
Zaměstnanci č. 5 - 7 uvedli příklady, jak poskytovatel vytváří podmínky, aby klienti sociální služby domov pro seniory mohli uplatňovat vlastní vůli. Například klienti mají právo na partnerský život a ubytování v páru, zaměstnanci respektují vůli klientů při výběru oblečení, výběru nebo odmítnutí stravy, nezamezují volnému pohybu klientů - pracují s vlastní mírou rizika klientů, klienti si mohou volit aktivity a způsob trávení volného času nebo den a četnost celkové hygieny. Dále uvedli, že klientovi je přidělen klíčový pracovník, pokud by nebyla vzájemná sympatie, tak lze klíčového pracovníka změnit.

Zaměstnanec č. 3 vysvětlil způsob a postup uplatňování vlastní vůle při úhradách za poskytování sociální služby. Klient se může sám rozhodnout, zda si bude ukládat finanční prostředky na hotovostní depozit, jakým způsobem bude hradit sociální službu (v hotovosti, přes účet vlastní apod.). *„Depozitní účty jsou zřízeny, jen když není klient schopen disponovat s finančními prostředky, spíše chceme, aby si zachovali soběstačnost."*

Dále uvedl, že klienti si nemusí přihlásit trvalý pobyt na adresu sociální služby. V případě, že chtějí klienti volit, je jim zajištěna urna s členy volební komise nebo volební průkaz.
Zaměstnanec č. 4 v rozhovoru doplnil, že umožní klientovi i přestěhování do jiného pokoje, pokud si nevyhovují se spolubydlícím, pokud to provozní podmínky umožní. Také klientům umožní nakoupit si potraviny dle vlastního přání, i když neodpovídají

dietě předepsané lékařem. Klienti si mohou zvolit oblečení, aktivizační činnosti, které jsou nabízeny aktivizačními pracovníky nebo jsou vyvěšeny na informačních tabulích každého patra. Klienti si mohou vybrat stravu ze dvou jídel. Stravu mohou konzumovat na pokoji nebo v jídelně. V případě, že si chce klient pospat, lze mu jídlo donést později nebo přihřát v mikrovlnné troubě na patře oddělení. Dále uvedl, že klienti mají označené potraviny ve společné lednici na každém patře oddělení.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že sám si chodí půjčovat knihy do knihovničky, kterou mají v sociální službě. Dále sdělil, že si může vybrat ze dvou jídel. Klient odebírá 4 jídla denně a dále druhou večeři, protože je diabetik. Pokud jede k manželovi, tak si odhlásí jídlo i několik dnů předem a ve vyúčtování má poníženou platbu za odhlášené jídlo. Pokud by chtěl, tak muže vstávat, jak chce, ale on vstává již v 7 hodin a umyje se a učeše, aby byl připraven před snídaní. Nikdo jej nebudí. Nemůže už dlouho spát. Jídlo si mohou vybrat ze dvou jídel. Jídlo si domluvil, že chce nosit na pokoj, i když mají na patře jídelní stůl, kam se chodí stravovat i klienti. Bylo mu vyhověno. Osobní doklady a finanční hotovost má klient u sebe na pokoji v uzamčeném trezoru v uzamykatelné skříni. Klíč od pokoje nemá *„nepotřebuju ho, tak proč bych ho měla“.* Nákupy zajišťuje manžel, který za ním dochází každý druhý den, *„může přijít kdykoliv.“* Manžel by mohl nakoupit alkohol nebo nějakou sladkost *„ale já mám cukrovku a alkohol nemusím, tak to ani nechci“*.
Klient č. 3 sdělil, že se může rozhodnout, kdy bude jíst. *„Minule jsem byla se synem u zubaře a vrátila jsem se pozdě. Tak mi jídlo schovali a potom mi ho ohřáli“.* O všem si rozhoduje sám, nikdo ho do ničeho nenutí.
Klient č. 4 uvedl, že je tu velice spokojen *„je to tu fantastický“,* využívá všechny aktivity, je rád, když mu vše nabídnou, ale nemusí, nikdo ho nenutí *„jsem pro, nebo řeknu bohužel, nejsem v kondici a oni to respektujou.“* Kdykoliv jede ven s dcerou, na nákupy, na návštěvu, návštěvy mohou za ním kdykoliv. Je tu možnost nakoupit, nakoupili by mu asi cokoliv, ale nepije ani nekouří.
V rozhovoru klient č. 5 sdělil, že se sprchuje 1x za týden, pravidelně ve středu. *„To jedu do velké koupelny, tam mě sprchují, holí a takové ty věci. Hygiena během týdne jinak probíhá na lůžku.“* Jednou za týden je dané, častěji z pohledu klienta není nutné. Klient si není vědom, že by se ho někdo ptal, zda něco potřebuje. Zaměstnanci k němu chodí 3x-4x za den. *„Když něco potřebuju, tak si zavolám ovladačem.“* (pozn. signalizačním zařízením).
Rozhovory se zaměstnanci č. 3 - 7, rozhovory s klienty č. 2 - 5 bylo ověřeno, že poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 – 7
2. Rozhovor s klienty č. 2 - 5

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. b)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**
Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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. V případě, že by taková situace nastala, postupoval by podle těchto pravidel.

Podklady kontrolního zjištění

1. Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 – 7
3. Rozhovory s klienty č. 2 - 5

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 2. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
Poskytovatel předložil vnitřní pravidlo „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob", jež odkazuje na podrobné zpracování možných situací vzniku střetu zájmů a jejich řešení v části *„IV. Střety zájmů"*, ve které poskytovatel definuje 5 situací možných střetů jeho zájmů se zájmy svých klientů. Jednotlivé oblasti jsou doplněny postupem řešení a jejich prevencí a příklady z praxe.

Uvedený vnitřní postup definuje následující střety zájmů:

- *„Uživatel chce mít část peněz u sebe a pracovníci si myslí, že bude lepší, když je u sebe mít nebude (ochrana peněz uživatele, ochrana sebe před obviněním, ochrana sebe před konfliktem s rodinou)*
- *Uživatel nechce jíst jídlo v rámci diety, doporučené lékařem a pracovníci se obávají o jeho zdraví*
- *Uživatel nechce přijmout léky a pracovníci se obávají o jeho zdraví*
- *Uživatel chce jíst v jiný čas, než je stanovena doba pro vydávání jídla*
- *Uživatel chce chodit spát později a pracovníci chtějí mít „hotovo" před koncem směny, nebo zohledňují to, že je jich večer málo"*

Vymezené konkrétní situace obsahují jednak popis střetu, jednak postup jeho řešení. Vnitřní pravidlo je psáno srozumitelně, v jednoduchých větách bez složitých odborných

výrazů. Zaměstnanci č. 4 – 7 sdělili, že vnitřní pravidla jsou k dispozici zaměstnancům v kancelářích pracovníků přímé péče a zdravotního úseku v listinné formě. Zaměstnanec může kdykoliv do těchto vnitřních pravidel nahlédnout. Zaměstnanec č. 4 k tomu uvedl, že každý pracovník je s pravidly seznamován při nástupu, poté je má běžně přístupná v kanceláři pracovníků daného úseku.
Zaměstnanci č. 5 - 7 na přímý dotaz, zda měl některý klient mezi zaměstnanci rodinného příslušníka, sdělili, že kolegyně měla v sociální službě maminku, kterou mohla navštěvovat až po pracovní době. Tento zaměstnanec rodinnému příslušníkovi neposkytoval sociální službu, byl na jiném oddělení. Toto pravidlo není písemně zpracováno ve vnitřních pravidlech „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob", avšak zaměstnanci prokázali, že postupují tak, aby nemohlo dojít ke střetu zájmů mezi poskytovatelem sociální služby a klientem.
Rozhovory se zaměstnanci č. 5 - 7 a studiem předloženého podkladu „Služba Domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob" bylo zjištěno, že poskytovatel postupuje v souladu se svými pravidly pro řešení situací střetu zájmů mezi poskytovatelem a klientem. Situaci rodinný příslušník ve vztahu klient a zaměstnanec sociální služby poskytovatel nezanesl do zpracovaných vnitřních pravidel vymezujících situace možných střetů zájmů poskytování péče zaměstnancem klientovi, který je rodinným příslušníkem. Nenastavil tedy pravidla pro řešení takové situace.
Přesto zaměstnanci č. 5 – 7 prokázali v rozhovoru „dobrou praxi", kdy by postupovali tak, aby nemohlo dojít ke střetu zájmů mezi poskytovatelem sociální služby a klientem.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 5 – 7

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.

Poskytovatel sociální služby nezanesl do zpracovaných vnitřních pravidel vymezujících situace možných střetů zájmů poskytování péče zaměstnancem klientovi, který je rodinným příslušníkem, nenastavil tedy pravidla pro řešení takové situace.

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 13
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
Poskytovatel sociální služby zajišťuje službu ve třech domech (Adam, Bára, Cilka). V blízkosti sociální služby je zajištěna infrastruktura MHD, obchodní dům Billa, kavárna. Přístup z parkoviště do sociální služby Domov pro seniory Františkov je bezbariérový. Vstupní prostory jsou široké a otevřené s recepcí. Chodby mezi jednotlivými domy jsou prostorné, dobře prosvětlené, zdi jsou vybaveny madly, jakékoliv vstupní prostory (zárubně) umožňují průjezd i s lůžkem. Součástí veřejných prostor, které mohou klienti využívat, jsou odpočinková místa, knihovna, jídelní kout, společenská místnost, tělocvična, terapeutická místnost, kaple, reminiscenční místnost a aktivizační místnosti s keramickou pecí.
Sociální služba zřídila Kontaktní místo České alzheimerovské společnosti. Součástí sociální služby jsou dále prostory pro služby jiných fyzických osob (kadeřnictví, pedikúra, cukrárna).
Dalším vybavením každého domu jsou centrální koupelny s mobilní vanou a zvedáky. Sociální služba zajišťuje pro své zaměstnance pokoj pro personál a pokoj pro hosty k přenocování rodinných příslušníku. Zaměstnanci přímé péče mají na patrech své pracovny a ve druhém nadzemním podlaží je zázemí zdravotního personálu. Domov disponuje vlastní prádelnou a vlastní kuchyní. Sociální služba pomáhá uživatelům zajistit zdravotní a rehabilitační kompenzační pomůcky (mechanické vozíky, chodítka, antidekubitní matrace aj).
Sociální služba nabízí klientům ubytování v jednolůžkovém a dvoulůžkovém pokoji, kde vždy pro dva pokoje je společná koupelna s bezpečnostními a kompenzačními prvky. Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, komodou a nočním stolkem, signalizačním zařízením, uzamykatelnou šatní skříní a uzamykatelnou schránkou.
Zaměstnanec č. 4 sdělil, že zaměstnavatel zajišťuje pro zaměstnance sociální služby dostatek dezinfekčních prostředků, hygienické rukavice, respirátory. Zajišťuje oblečení pro zaměstnance – trička, kalhoty, mikiny a pracovní boty. Zaměstnanci ke své činnosti využívají výpočetní techniku a služební telefony. Poskytovatel zajišťuje benefity z FKSP a zapůjčení karty do ZOO.
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. Pozorování
2. Rozhovor se zaměstnancem č. 4

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. 14
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 má písemně zpracován celý soubor vnitřních pravidel zajišťujících poskytování sociální služby. Primárně to jsou Standardy č. 1 – 15. Obsahují popisy činností, pravidla pro jejich zajištění, metodiky, pracovní postupy, formuláře atd. Pozorováním bylo ověřeno, že jsou k dispozici na pracovištích a zaměstnanci do nich mohou dle potřeby nahlížet. V rozhovorech zaměstnanci č. 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13 potvrdili, že je mají k dispozici, jsou s nimi seznámeni a jsou pro ně srozumitelná.
Pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů jsou zpracována především v dokumentech „Standard č. 2 Ochrana práv osob", „Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby", dále se jimi zabývá např. „Etický kodex", „Domácí řád", „Zásady ochrany osobních údajů žadatele domu seniorů Františkov, Liberec". Jsou umístěny i na webových stránkách poskytovatele a pro zajištění srozumitelnosti jsou dostupné ve verzi „*Verze pro uživatele se zrakovým postižením*".

Vnitřní pravidla jsou dle potřeby aktualizována, poslední aktualizace Standardů byla k 1.4.2018, jiná probíhají. Např. zaměstnanec č. 1 doložil „Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory – upravený", který prochází úpravou. Tento „Domácí řád" obsahuje vnitřní pravidla určena pro klienty. Klienti jsou s jeho obsahem srozumitelně seznámeni při projednávání podmínek poskytování sociální služby, a obdrží ho i v písemné podobě.
Klient č. 3 ví o pravidlech, také klient č. 4 pravidla zná a dodržuje je.
Náhledem do dokumentace poskytovatele, na webové stránky i rozhovory se zaměstnanci a s klienty bylo ověřeno, že poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory - Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
2. Služba domov pro seniory - Standard č. 2 Ochrana práv osob, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
3. Služba domov pro seniory - Standard č. 3 Jednání se zájemcem, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
4. Služba domov pro seniory - Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
5. Služba domov pro seniory - Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
6. Služba domov pro seniory - Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
7. Služba domov pro seniory - Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aktualizace 1.4.2018, elektronicky

8. Služba domov pro seniory - Standard č. 8 Návaznost na poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
9. Služba domov pro seniory - Standard č. 9 Personální a organizační zajištění služby, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
10. Služba domov pro seniory - Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
11. Služba domov pro seniory - Standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
12. Služba domov pro seniory - Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
13. Služba domov pro seniory - Standard č. 13 Prostředí a podmínky, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
14. Služba domov pro seniory - Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
15. Služba domov pro seniory - Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
16. Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory, upravený bez datace, elektronicky
17. Směrnice o úhradách za užívání telefonního přístroje, Organizační směrnice číslo: 26/2022, účinnost od 1.1.2022, elektronicky
18. Směrnice o úhradách za připojení internetu, Organizační směrnice číslo: 27/2022, účinnost od 1.1.2022, elektronicky
19. Webové stránky poskytovatele:
    - Zásady ochrany osobních údajů žadatele domu seniorů Františkov, Liberec účinné ode dne 25.5.2018
    - Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory účinnost dne 1. září 2017, elektronicky
    - Etický kodex pracovníků
20. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13
21. Rozhovory s klienty č. 3, 4
22. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. d) ZSS
Splněné: **§ 88 písm. d) ZSS**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 15
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
Písemně zpracované pracovní postupy poskytovatel doložil v dokumentu „Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb", v částech *„II. Pracovní postupy – pracovníci v sociálních službách", „III. Pracovní postupy – zdravotní sestry", „IV. Metodické pokyny – sociální pracovníci", „V. Pracovní postupy – PSS - aktivizační pracovník"* a další.
Pracovní postupy zahrnují oblasti poskytování sociální služby od přijetí nového klienta, přes období adaptace, způsoby úhrady atp. do ukončení pobytu. Jsou zde návodně rozpracovány i pracovní postupy pro základní činnosti. Pracovní postupy popisují i zásady, rizika, pomůcky, doporučení a podobně.
Zaměstnanci č. 5, 6, 7 v rozhovorech potvrdili, že mají pracovní postupy a metodické pokyny v šanonech, kde je vše popsáno. Pro zajištění jednotného postupu při práci s klienty si do individuálních plánů v programu Cygnus zaznamenávají např. „čas *stravování, kdo si namaže chleba sám, komu je třeba dopomoci, je to napsáno v IP, předáváme si informace na poradách ...",* případné změny zapisují do knih „Vzkazník" nebo „Předávání služeb", např: *„pí ... vyměněno její koupací křeslo za „geriatrické", v koupacím byla sesunutá a nemohla vstát ...".*
Nové zaměstnance s pracovními postupy seznamují v rámci zaučování vedoucí.
Další pracovní postupy např. pro jednání se zájemci, vyřizování stížností, postupy při nouzových a havarijních situacích a další má poskytovatel písemně zpracovány v jednotlivých standardech.
Náhledem do písemně zpracované dokumentace poskytovatele a rozhovory se zaměstnanci bylo ověřeno, že má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb.
Při místním šetření nebyly zjištěny situace, v nichž by poskytovatel nepostupoval podle svých pracovních postupů.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory - Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, aktualizace 1.4.2018, + přílohy, elektronicky
2. Knihy Vzkazník, Předávání služeb, náhled
3. Program Cygnus, náhled
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 5, 6, 7

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky:
kritérium 1. c)
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 16
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 „Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby", v němž má zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu, na úroveň služeb.
Pro klienty jsou pravidla pro podávání a vyřizování stížností zpracována v „Domácím řádu - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory" v části „*Článek 10 – Stížnosti*". Jsou přehledná a srozumitelná. Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že alternativou pro srozumitelnost pravidel je ústní forma – pravidla proberou, vysvětlí. Po ubytování klienty průběžně navštěvují a tuto možnost připomínají.
Zaměstnanci č. 5, 6, 7 v rozhovorech potvrdili, že klienti jsou s pravidly seznámeni již v průběhu jednání se zájemcem. Jsou jim i rodinným příslušníkům vysvětlena ústně a jsou jim poskytnuta v „Domácím řádu".
Zaměstnanci klientům tuto možnost průběžně připomínají, hovoří s nimi, klienti vědí, že se na ně mohou kdykoliv obrátit. „*Funguje osobní kontakt.*"
Klienti č. 2, 3, 4 v rozhovorech potvrdili, že jsou informováni a vědí, co by udělali, kdyby si chtěli stěžovat. Jsou spokojeni a stěžovat si nepotřebují.
Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory - Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory účinnost dne 1. září 2017, elektronicky
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 6, 7, 8
4. Rozhovory s klienty č. 2, 3, 4

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. e) ZSS
Splněné: **§ 88 písm. e) ZSS**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. d)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
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, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde.

Předložený dokument „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob", kde definuje v části *„II. Ochrana práv uživatelů služby"* práva uživatelů obsahuje:

- *Právo uživatele na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle a osobní svobody.*
- *Právo na ochranu osobních údajů*
- *Právo na ochranu soukromí*
- *Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti a ochranu jména*
- *Právo si stěžovat*
- *Právo na kvalifikovanou zdravotní péči*

Dále poskytovatel sociální služby doplňuje práva uživatelů o oblasti dalších situací z praxe, s postupy řešení a jejich prevencí. Například:

- *Při pomoci s jídlem….*
- *Při pomoci s hygienou …*
- *Při pomoci při péči o prostředí…*
- *Při práci s dokumentací…*

Tyto definované situace z praxe s postupy jejich řešení a předcházení dále odkazují na pracovní postupy sociální služby.
Zaměstnanci č. 5 – 7 sdělili, že se nikdy nesetkali se situací a nebyli svědky, kdy by byla klientům sociální služby porušena lidská práva nebo svoboda těchto osob. Pokud by se o této situaci dozvěděli od klientů, zašli by za klientem. Pokud by se potvrdilo tvrzení klienta, řešili by to přes vedoucí patra. Dále mají nastavenou hierarchii, kdy by to řešila vedoucí domu a dále sociální pracovnice a ředitel. Ani klienti č. 2, 3, 4, 5 v rozhovorech neuvedli žádné skutečnosti nasvědčující, že by došlo k porušení jejich práv.

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. V případě, že by taková situace nastala, postupoval by podle těchto pravidel.

Podklady kontrolního zjištění

1. Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 – 7
3. Rozhovory s klienty č. 2 - 5

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 2. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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
Poskytovatel předložil vnitřní pravidlo „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob", jež odkazuje na podrobné zpracování možných situací vzniku střetu zájmů a jejich řešení v části *„IV. Střety zájmů"*, ve které poskytovatel definuje 5 situací možných střetů jeho zájmů se zájmy svých klientů. Jednotlivé oblasti jsou doplněny postupem řešení a jejich prevencí a příklady z praxe.

Uvedený vnitřní postup definuje následující střety zájmů:

- *„Uživatel chce mít část peněz u sebe a pracovníci si myslí, že bude lepší, když je u sebe mít nebude (ochrana peněz uživatele, ochrana sebe před obviněním, ochrana sebe před konfliktem s rodinou)*
- *Uživatel nechce jíst jídlo v rámci diety, doporučené lékařem a pracovníci se obávají o jeho zdraví*
- *Uživatel nechce přijmout léky a pracovníci se obávají o jeho zdraví*
- *Uživatel chce jíst v jiný čas, než je stanovena doba pro vydávání jídla*
- *Uživatel chce chodit spát později a pracovníci chtějí mít „hotovo" před koncem směny, nebo zohledňují to, že je jich večer málo"*

Vymezené konkrétní situace obsahují jednak popis střetu, jednak postup jeho řešení. Vnitřní pravidlo je psáno srozumitelně, v jednoduchých větách bez složitých odborných

dietě předepsané lékařem. Klienti si mohou zvolit oblečení, aktivizační činnosti, které jsou nabízeny aktivizačními pracovníky nebo jsou vyvěšeny na informačních tabulích každého patra. Klienti si mohou vybrat stravu ze dvou jídel. Stravu mohou konzumovat na pokoji nebo v jídelně. V případě, že si chce klient pospat, lze mu jídlo donést později nebo přihřát v mikrovlnné troubě na patře oddělení. Dále uvedl, že klienti mají označené potraviny ve společné lednici na každém patře oddělení.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že sám si chodí půjčovat knihy do knihovničky, kterou mají v sociální službě. Dále sdělil, že si může vybrat ze dvou jídel. Klient odebírá 4 jídla denně a dále druhou večeři, protože je diabetik. Pokud jede k manželovi, tak si odhlásí jídlo i několik dnů předem a ve vyúčtování má poníženou platbu za odhlášené jídlo. Pokud by chtěl, tak muže vstávat, jak chce, ale on vstává již v 7 hodin a umyje se a učeše, aby byl připraven před snídaní. Nikdo jej nebudí. Nemůže už dlouho spát. Jídlo si mohou vybrat ze dvou jídel. Jídlo si domluvil, že chce nosit na pokoj, i když mají na patře jídelní stůl, kam se chodí stravovat i klienti. Bylo mu vyhověno. Osobní doklady a finanční hotovost má klient u sebe na pokoji v uzamčeném trezoru v uzamykatelné skříni. Klíč od pokoje nemá *„nepotřebuju ho, tak proč bych ho měla“.* Nákupy zajišťuje manžel, který za ním dochází každý druhý den, *„může přijít kdykoliv.“* Manžel by mohl nakoupit alkohol nebo nějakou sladkost *„ale já mám cukrovku a alkohol nemusím, tak to ani nechci“.*
Klient č. 3 sdělil, že se může rozhodnout, kdy bude jíst. *„Minule jsem byla se synem u zubaře a vrátila jsem se pozdě. Tak mi jídlo schovali a potom mi ho ohřáli“.* O všem si rozhoduje sám, nikdo ho do ničeho nenutí.
Klient č. 4 uvedl, že je tu velice spokojen *„je to tu fantastický“,* využívá všechny aktivity, je rád, když mu vše nabídnou, ale nemusí, nikdo ho nenutí *„jsem pro, nebo řeknu bohužel, nejsem v kondici a oni to respektujou.“* Kdykoliv jede ven s dcerou, na nákupy, na návštěvu, návštěvy mohou za ním kdykoliv. Je tu možnost nakoupit, nakoupili by mu asi cokoliv, ale nepije ani nekouří.
V rozhovoru klient č. 5 sdělil, že se sprchuje 1x za týden, pravidelně ve středu. *„To jedu do velké koupelny, tam mě sprchují, holí a takové ty věci. Hygiena během týdne jinak probíhá na lůžku.“* Jednou za týden je dané, častěji z pohledu klienta není nutné. Klient si není vědom, že by se ho někdo ptal, zda něco potřebuje. Zaměstnanci k němu chodí 3x-4x za den. *„Když něco potřebuju, tak si zavolám ovladačem.“* (pozn. signalizačním zařízením).
Rozhovory se zaměstnanci č. 3 - 7, rozhovory s klienty č. 2 - 5 bylo ověřeno, že poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 – 7
2. Rozhovor s klienty č. 2 - 5

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. b)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**
Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

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 v elektronické podobě předpis „Služba domov pro seniory – Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb", kde uvádí v části „*Zásady chování k uživatelům - Vycházíme z běžných pravidel společenského chování. Dále z vědomí, že čím závislejší je člověk na pomoci druhého, tím vyšší je riziko nedůstojného zacházení s ním. Každého uživatele bereme jako sobě rovného a nezneužíváme postavení, které máme vůči uživatelům velmi závislým na pomoci druhého člověka.*" Součástí předpisu předpis „Služba domov pro seniory – Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb" je „*Etický kodex pracovníků*".
Poskytovatel sociální služby dále doložil elektronický dokument Příloha č. 6 SQ 9 „Zásady chování k uživatelům služeb Domu seniorů Liberec – Františkov, příspěvková organizace" a Příloha č. 7 SQ 9 „Etický kodex lidí poskytujících služby v Domě seniorů Liberec – Františkov, příspěvková organizace".
Zaměstnanci č. 4 - 7 v rozhovorech uvedli, že se řídí etickým kodexem. Nejsou negativní ohlasy, okolí reaguje na sociální službu a klienty pozitivně. Před Covidem docházeli do sociální služby dobrovolníci, do sociální služby dochází na praxi zdravotní sestry. Organizují se pro okolí i rodinné příslušníky společenské akce. Personál doprovází klienty při procházce nebo k vyřízení osobních záležitostí v civilním oblečení. Pouze k lékaři si ponechají pracovní oděv. Zaměstnanci nepoužívají infantilní nebo vulgární výrazy. Pokud by si některý ze zaměstnanců všiml, že kolega s klienty takto mluví, upozornil by jej.
Poskytovatel má k dispozici osobní automobil, který je označen logem domova pro seniory.
Pozorováním ani rozhovory se zaměstnanci nebylo v místě inspekčního šetření zjištěno, že by zaměstnanci používali nekorektní výrazy. Dále bylo pozorováním ověřeno, že oděv klientů je označen na vnitřní straně oděvu.
Pozorováním, rozhovory se zaměstnanci č. 4 – 7 a rozhovory s klienty č. 2 - 5 bylo zjištěno, že poskytovatel vytváří a uplatňuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory – Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Příloha č. 6 SQ 9 - Zásady chování k uživatelům služeb Domu seniorů Liberec – Františkov, příspěvková organizace, bez datace, elektronicky
3. Příloha č. 7 SQ 9 - Etický kodex lidí poskytujících služby v Domě seniorů Liberec – Františkov, příspěvková organizace, bez datace, elektronicky
4. Rozhovor se zaměstnanci č. 4 – 7
5. Rozhovor s klienty č. 2 – 5
6. Pozorování

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 17
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
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovorech uvedli, že informují klienty, když je seznamují s vnitřními pravidly „Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory". Zde je v *„Článku 10 – Stížnosti"* deklarováno, že jsou klienti oprávněni si stěžovat i že v jejich zájmu může stížnost podat kdokoliv. Dále že: *„Stížnost může být podána ústně nebo písemně"*, a komu:
„a. Ústně, kterémukoli pracovníkovi.
b. Poštou na adresu poskytovatele.
c. Do knihy stížností umístěné v každém domě na každém patře u vstupních dveří.
d. Do označené schránky umístěné u výtahu v -1 podlaží na každém domě. Schránku jednou měsíčně vybírá asistentka ředitele."
Klienti jsou zde také informováni o možnosti podat stížnost anonymně, a o způsobu vyřízení stížností, kdo a jaké oblasti stížností je oprávněn vyřídit. Jsou zde uvedena i telefonní čísla na jednotlivé pracovníky, postup při vyřizování stížností i kontakty na nadřízené a nezávislé orgány v případech, kdy by klient nebyl s vyřízením stížnosti spokojen.
Zaměstnanci č. 5, 6, 7 v rozhovorech potvrdili, že klienti jsou o těchto možnostech informováni i v průběhu poskytování sociální služby. Sami by i klientům pomohli stížnost písemně formulovat a předat. Jednají o tom s rodinnými příslušníky, nějaké připomínky mohou vyřešit hned, jiné předají např. zdravotnímu úseku nebo vedoucí, podle závažnosti. Seznámí stěžující i s dalším postupem.
Klienti č. 2, 3, 4 v rozhovorech potvrdili, že jsou informováni o možnosti si stěžovat. Jsou spokojeni a nepotřebují si stěžovat. Klient č. 5 nevěděl, co by dělal, kdyby se mu něco nelíbilo: *„Ještě jsem to nezkoušel, takže nevím. Není na co si stěžovat. Jsou tu na mě hodní. Ve všem mi vyhoví. Nejsem ten typ, co by byl nespokojený, furt si stěžoval."*
Pozorováním bylo ověřeno, že v každém domě u výtahů jsou popsané schránky *„Schránka pro Vaše podněty, připomínky, stížnosti. Vybírá ředitel DS vždy poslední pracovní den v měsíci"*.
V jednotlivých domech jsou knihy stížností *„Kniha pro Vaše podněty, připomínky, stížnosti"* umístěné na každém patře u vstupních dveří.
Zaměstnanci č. 5, 6, 7 v rozhovorech prokázali znalost postupů při podávání stížností a zaměstnanec č. 4 uvedl a doložil na podpisovém listu „Plán systematického ověřování znalostí Standard č.1 – č.15", že jsou prokazatelně seznámeni s postupy pro podávání a vyřizování stížností.
Při rozhovorech se zaměstnanci č. 9, 13 bylo zjištěno, že v jejich domě při seznamování zaměstnanců s postupy pro podávání a vyřizování stížností, postupují odlišně. Zaměstnanci jsou s postupy seznámeni ústně, prostudují si i písemně zpracované standardy, ale seznámení s postupy nepodepisují.
Zaměstnanec č. 13 uvedl: *„Všichni jsou s tím seznámeni již při nástupu, průběžně jsou informováni ústně, ale písemný záznam o tom nemají ...".*

Rozhovory se zaměstnanci a klienty, a pozorováním, bylo ověřeno, 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.
Z rozhovorů se zaměstnanci bylo zjištěno, že těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni jen někteří zaměstnanci poskytovatele.

Podklady kontrolního zjištění

1. Služba domov pro seniory - Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití služba Domov pro seniory, účinnost dne 1. září 2017, elektronicky
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5, 6, 7, 8, 9, 13
4. Rozhovory s klienty č. 2, 3, 4, 5
5. Pozorování
   - Schránka pro Vaše podněty, připomínky, stížnosti
   - Kniha pro Vaše podněty, připomínky, stížnosti
6. Plán systematického ověřování znalostí Standard č.1 – č.15, září/2021

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek kontrolnímu zjištění č. 17
Porušeno kritérium 7. b) standardů kvality sociálních služeb:
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.

Poskytovatel prokazatelně neseznamuje všechny zaměstnance s postupy 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.

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 18
k oblasti: **Plánování poskytování sociální služby**

§ 88 písm. f)
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 sociální služby předložil dokument „Služba domov pro seniory - Standard č. 5 Individuální plánování". V tomto dokumentu poskytovatel sociální služby uvádí *„Plánování sociální služby, stanovení osobního cíle uživatele zahajuje sociální pracovník v průběhu jednání se zájemcem o službu, kdy sociální pracovník zjišťuje osobní cíl uživatele."* Dále zde poskytovatel vymezuje roli klíčového pracovníka, jaké jsou cíle a zásady individuálního plánování, průběh individuálního plánování včetně hodnocení.
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že prvotní potřeby klienta jsou zjišťovány již ve fázi jednání se zájemcem o sociální službu. Nejprve je zjišťována nepříznivá sociální situace zájemce, mapování potřeb zájemce a před přijetím zájemce je uskutečněna osobní schůzka, kdy je vyplněn dokument „Základní individuální plán" ve kterém je uveden cíl klienta, oblasti spolupráce, které považuje za nejdůležitější, tabulka, v níž je uvedeno 8 oblastí možné pomoci (např pohyb, osobní hygiena atd). Dokument je datován a podepsán pracovníkem i klientem. Tyto informace jsou následně předány klíčovým pracovníkům, a to před nástupem klienta do sociální služby.
Tuto skutečnost v rozhovoru potvrdili zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, kteří dále uvedli, že se nejprve s klientem seznamují a navazují s ním vztah, a to po dobu cca jednoho měsíce (tzv. adaptační doby). *„Je to hodně individuální, každý klient potřebuje jinak dlouhou dobu, aby si zvykl. My se jim vždy snažíme vyhovět."* Po adaptační době dochází k vyhodnocení individuálního plánu a pokud dojde ke změnám je vytvořen nový. Rovněž je sestaven plán péče, kde je uvedeno, jaká péče a v jakém rozsahu je klientovi poskytována. Průběh je zaznamenáván do záznamů péče nebo ručně do sešitu. Individuální plány jsou hodnoceny minimálně jednou za půl roku nebo dle potřeby. Hodnocení probíhá vždy s klientem a rovněž v rámci tzv. multiprofesního týmu.
Šetřením v místě bylo zjištěno, že u některých klientů probíhá zapisování průběhu péče ručně do sešitu a u některých v programu Cygnus.
Zaměstnanci č. 1, 4 k tomu v rozhovoru uvedli, že program Cygnus využívají krátce a jeho využívání slouží ke zkvalitnění poskytování sociální služby. Přechod na jeho využívání je postupný proces a někteří zaměstnanci si na něj ještě úplně nezvykli a zapisují i nadále průběh poskytování služby ručně a do sešitu. Postupně, ale dochází ke sjednocení postupu při individuálním plánování.
Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1, 3, 4, 13, 14, 15 bylo zjištěno, že mají vyplněný individuální plán i plán péče.
Například klient č. 13 má v dokumentu „Individuální plán" ze dne 2. 9. 2022 uvedeno:
„Přání a potřeby klienta: klientka ráda čte knihy o přírodě a o psech,
Zdroje a metody zjištění: rozhovor s klientem, rozhovor s rodinou,

Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: personál nabízí různé aktivity ze kterých si klient vybírá a nabízí doprovod do knihovny, kde si klient může vybrat oblíbenou knihu. Klientovi zdroje: klient sdělí personálu, že by chtěl jít na některou aktivitu nebo do knihovny.
Rizika: u klienta žádná rizika nejsou.
Kroky k naplnění cíle: návštěva knihovny nebo aktivit, individuálně."
V „Plánu péče" klienta č. 13 ze dne 2. 9. 2022 je uvedeno celkem 7 oblastí péče (např. oblékání, svlékání, jídlo, pití, osobní hygiena atd.). U každé oblasti je uvedeno, co klient zvládne sám a s čím potřebuje pomoci. Například: *„osobní hygiena: personál pouze dohlíží u celkové hygieny klienta."*
V dokumentu „Záznamy péče" má klient č. 13 dne 23. 2. 2023 uvedeno, že u něj došlo ke zhoršení zdravotního stavu po návratu z nemocnice. Dále je zde uvedeno, že po hospitalizaci nezvládá osobní hygienu.
Klient č. 14 má v dokumentu „Záznamy péče" ze dne 8. 1. 2023 uvedeno: *„vzhledem ke zhoršenému zdravotnímu stavu jsou dny kdy téměř neopouští lůžko, v takové dny po dohodě s klientkou podáváme stravu na pokoj."*
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že přijel do sociální služby jako ležící a personál jej naučil chodit s chodítkem *„rozchodili mě tady"*.
Klient č. 3 v rozhovoru uvedl, že se ho pracovnice neustále ptají, zda a s čím potřebuje pomoci. Na všem se domlouvají společně. Pomáhají mu s osobní hygienou a s přesunem z lůžka na vozík. Snaží se být aspoň trochu soběstačný. Pravidelně se účastní aktivit v domově. O všem si rozhoduje sám, pracovníci respektují jeho rozhodnutí.
Rozhovorem se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, klienty č. 2, 3 a z předložené dokumentace klientů č. 1, 3, 4, 13, 14, 15 bylo ověřeno, že poskytovatel sociální služby plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální služby, vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotí 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 zapisuje hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

Podklady kontrolního zjištění
1. Služba domov pro seniory - Standard č. 5 Individuální plánování ze dne 1.4.2018 elektronicky
2. Individuální plán klienta č. 13 ze dne 2. 9. 2022, list.
3. Plán péče klienta č. 13 ze dne 23. 2. 2023, list.
4. Individuální plán klientů 1, 3, 4, 14, 15, náhled
5. Plán péče klientů 1, 3, 4, 14, 15, náhled
6. Záznamy péče klienta č. 14 ze dne 8. 1. 2023, list.
7. Počítačový program Cygnus, náhled
8. Základní individuální plán nedatováno elektronicky
9. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8
10. Rozhovor s klienty č. 2, 3

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky **§ 88 písm. f) ZSS**
Splněné: **§ 88 písm. f) ZSS**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 19
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
Zaměstnanci č. 3, 8 v rozhovoru uvedli, že prvotní přání a potřeby klienta v obecné rovině zjišťují při sociálním šetření, konkrétní cíl je poté specifikován v „Základním individuálním plánu" který je sepsán ještě před nástupem klienta do služby a je v něm specifikován rozsah poskytování služby, který se může po nástupu klienta průběžně měnit s ohledem na jeho potřeby. Zájemce o sociální službu se může před podpisem smlouvy přijít do služby podívat a ujistit se, zda služba bude vyhovovat jeho potřebám a osobním cílům. Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá v den nástupu a ve většině případů je přítomna rodina klienta.
Ve „Smlouvě o poskytnutí sociální služby čl. 5. Služby sociální péče" je uvedeno:
„(1) Poskytovatel se zavazuje plánovat rozsah poskytované pomoci spolu s uživatelem formou individuálního plánu péče, který bude součástí osobní dokumentace uživatele."
Rozhovorem se zaměstnanci č. 3, 8 bylo ověřeno, že poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Podklady kontrolního zjištění
1. Smlouva o poskytnutí sociální služby, nedatováno elektronicky
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 4 c)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 20
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
Zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7 v rozhovoru popsali, jakým způsobem probíhá proces individuálního plánování s klienty. Prvotní informace dostávají od sociálního pracovníka a vedoucí patra. Dostanou složku, ve které je např. „Základní individuální plán", „Mapování potřeb v péči o vlastní osobu", dokumenty obsahují informace o tom, co klient zvládne sám a s čím potřebuje pomoci, čeho by chtěl pomocí sociální služby dosáhnout. Dále uvedli, že se postupně v adaptační době s klientem poznávají

a navazují důvěru. Plány jsou vytvořeny vždy společně s klientem. Klient si sám určuje, s čím potřebuje pomoci. Po skončení adaptační doby je „Základní individuální plán" vyhodnocen a pokud dojde k nějakým změnám, je aktualizován. Rovněž je vytvořen „Plán péče" v počítačovém programu Cygnus. Tato skutečnost byla ověřena náhledem do osobní dokumentace klientů č. 1, 3, 15.
Klient č. 1 má v „Individuálním plánu" ze dne 2. 9. 2022 uvedeno:
„Přání a potřeby klienta: klient je velmi společenský, rád si povídá s ostatními klienty.
Zdroje a metody zjištění: rozhovor s klientem.
Osobní cíl klienta a klíčového pracovníka: udržení společenských kontaktů, udržení soběstačnosti, kontakt s rodinou.
Klientovi zdroje: klient má zájem o společenské aktivity v DS.
Kroky k naplnění osobního cíle: častá komunikace s klientem, nabízení společenských aktivit v DS, kontakt s rodinou, budování důvěry a respektu."
V „Plánu péče" má klient č. 1 vymezeno celkem 8 oblastí, ve kterých je konkrétně uvedeno, zda je zvládne sám nebo potřebuje dopomoc a v jaké míře. Například u oblasti *„Jídlo, pití: klient se stravuje v jídelně na patře, mletou nebo krájenou stravu sní klient sám."*
Klienti č. 2, 3, 4 v rozhovoru potvrdili, že si s nimi zaměstnanci povídají a průběžně se jich ptají, zda něco nepotřebují a zda jsou spokojeni.

Podklady kontrolního zjištění
1. Základní individuální plán nedatováno elektronicky
2. Mapování potřeb v péči o vlastní osobu nedatováno elektronicky
3. Individuální plán klienta č. 1 ze dne 2. 9. 2022 list.
4. Plán péče klienta č. 1 ze dne 20. 4. 2022 list.
5. Plán péče klientů č. 3, 15 náhled
6. Počítačový program Cygnus náhled
7. Rozhovor se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7
8. Rozhovor s klienty č. 2, 3, 4

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 5. b)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 21
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
Zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7 v rozhovoru uvedli, že hodnocení naplňování osobního cíle probíhá s klientem, pokud to jeho možnosti dovolí, a to 1x za 6 měsíců nebo dle potřeby. *„Pokud zjistíme, že se potřeby nebo přání klienta změnily, dojde k přehodnocení individuálního plánu, tyto změny jsou vedeny v počítačovém programu Cygnus v „Záznamech péče“.*
Z předložené dokumentace klientů č. 1, 4, 14, 15, 22 bylo zjištěno, že mají provedeno hodnocení individuálního plánu.
Klient č. 1 má v hodnocení ze dne 2. 9. 2022 uvedeno: *„osobní cíl klienta a klíčového pracovníka zůstává beze změn, přání a potřeby klienta jsou stejná.“*
Klient č. 15 má v hodnocení ze dne 18. 1. 2023 uvedeno: *„klient se účastní pravidelně tělocviku a hraní šipek, prozatím cíle a potřeby nadále trvají tak jak byly doposud nastaveny.“*
Rozhovor se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7 a z předložené dokumentace klientů č. 1, 4, 14, 15, 22 bylo ověřeno, že poskytovatel hodnotí naplňování osobních cílů osob, kterým poskytuje sociální službu. Vzhledem k tomu, že hodnocení probíhá v počítačovém programu Cygnus, nebylo možno ověřit, zda probíhá společně s klientem. V rozhovorech klienti č. 2, 3, 4 uvedli, že si s nimi zaměstnanci povídají a průběžně se jich ptají, zda něco nepotřebují a zda jsou spokojeni.

Podklady kontrolního zjištění
1. Záznamy péče klienta č. 1 ze dne 2. 9. 2022 list.
2. Záznamy péče klienta č. 15 ze dne 18. 1. 2023 list.
3. Záznamy péče klientů č 4, 14, 22 náhled
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7
5. Rozhovory s klienty č. 2, 3, 4

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 22
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
Zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8 v rozhovoru uvedli, že klienty dostupnými prostředky podporují v rozvíjení kompetencí a vedou je k samostatnosti. Samozřejmostí je individuální přístup. Dále uvedli, že pokud klient potřebuje nějaké služby, které neposkytují zprostředkují mu kontakt nebo pomohou vyřídit.
Klient č. 3 uvedl, že nákupy mu obstará rodina. Rodina ho rovněž vozí k zubaři, kterého má v Bělé pod Bezdězem.
Klient č. 4 v rozhovoru uvedl, že si lékaře zajistí sám, vozí ho dcera, kdyby nemohla domluví v domově odvoz sanitou, zajistí mu léky, ty pak doplatí, praktického lékaře má v domově. Vše (opravy, lékaře, oblečení atd.) pomůže zařídit rodina. Hodně si zajistí sám, zavolá si, opraví. Kdyby nemohl, domluví se tady v domově.
Šetřením v místě bylo ověřeno, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8
2. Rozhovor s klienty č. 3, 4

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. 23
k oblasti: **Plánování poskytování sociální služby**

kritérium 8. b)
Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.

Popis zjištěného stavu věci
Zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8 v rozhovoru uvedli, že pokud se na ně klient obrátí s problémem nebo požadavkem, který není v kompetenci poskytované sociální služby, zprostředkují mu kontakt na jinou službu, která mu bude schopna pomoci. Dále uvedli, že spolupracují např. s úřady, lékaři. Do domova dochází lékař, kněz, je zde kadeřnictví a pedikúra, které mohou klienti v případě zájmu využívat.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že do domova chodí farář. Dále uvedl, že mu nakupuje manžel, ale pokud by nemohl a on něco potřeboval, zajistí mu to zaměstnanci domova.
Klient č. 4 v rozhovoru uvedl, že je rád mezi lidmi, hodně se tu pro ně dělá. Jezdí na výlety, *„je to fantazie“*, jezdí mezi domovy na soutěže, např. Sychrov, byl tu masopust,

zabíjačka, jitrnice. Může využít knihovnu v domově, rád mlsá, nakoupí mu dcera nebo ho na nákup zaveze *„tady je taky možnost nakoupit."*
Rozhovory se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8 a klienty č. 2, 4 bylo ověřeno, že poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8
2. Rozhovor s klienty č. 2, 4

Hodnocení 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. 24
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. 4, 5, 6, 7, 8 v rozhovoru uvedli, že spolupracují i s rodinami a klienty maximálně podporují v kontaktech s jejich přirozeným prostředí. Dále uvedli, že zatím nebyli svědky žádného konfliktu. Pokud by taková situace nastala, zachovali by neutrální přístup. Vždy však primárně hájí práva svých klientů a respektují jejich individualitu.
Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že jej pravidelně navštěvuje manžel, a to každý druhý den. Spolu chodí na procházky.
Klient č. 3 v rozhovoru uvedl, že za ním může rodina přijít kdykoliv.
Rozhovorem se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8 a klienty č. 2, 3 bylo ověřeno, že poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

Podklady kontrolního zjištění
1. Rozhovor se zaměstnanci č. 4, 5, 6, 7, 8
2. Rozhovor s klienty č. 2, 3

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 8. c)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 25
k oblasti: **Personální zajištění sociální služby**

kritérium 9. a)
Poskytovatel má písemně stanovenu 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 aktuální písemně stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst s úvazky v podkladu „Organizační diagram", kde je uvedeno: *„pracovníci v sociálních službách 65; zdravotničtí pracovníci 14, 6; sociální pracovníci 3 a pracovníci v sociálních službách-terapeuti (*jedná se o aktivizační pracovníky) *3,4."* Poskytovatel též předložil jmenný seznam zaměstnanců v přímé péči v podkladech „Kmenový soubor" pro aktivizační pracovníky, pracovníky v přímé péči a sociální pracovníky, které odpovídají počtem zaměstnanců a pracovním pozicím v předložené organizační struktuře poskytovatele.

Poskytovatel má písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách v podkladu „Služba domov pro seniory – Standard č. 9 Personální a organizační zajištění služby".
Poskytovatel předložil podklady „Popis pracovní činnosti" pro pracovní pozici pracovník v sociálních službách-terapeut; sestra a „Popis činnosti zaměstnance" pro pracovní pozice pracovník v sociálních službách-pečovatelka; sociální pracovník a vedoucí týmu pečovatelek/pečovatelka, kde jsou pro jednotlivé pracovní pozice uvedeny charakteristiky odborných či všeobecných činností a povinnosti.

Zaměstnanci č. 4 - 7 k personálnímu zajištění uvedli, že každý dům (Adam, Bára a Cilka) má svého vedoucího domu, zároveň na každém patře je vedoucí *„poschodí"* (oddělení), který má pracovní dobu od 6:30 hod do 15:00 hod a 2 pracovníci v sociálních v sociálních službách, kteří mají směnu od 7:00 hod do 19:00 hod. Na noční směnu od 19:00 hod do 7:00 hod jsou vždy dva pracovníci v sociálních službách a 1 zdravotní sestra na celý dům. *„Naše patro má na starosti ještě další poschodí".* Zaměstnanci č. 4 - 7 sdělili, že se jim zdá počet pracovníků v sociálních službách dostačující. *„Jak kdy, někdy je hodně úkonů, které se odvíjí od zdravotního stavu klienta. Když jsou akce, tak ty doprovody zaberou čas. Za normálních okolností je počet v pořádku. Při nemoci jsou jen 2 pečovatelé na směně a o prázdninách nám pomáhají brigádníci."* Zaměstnanci č. 4 - 7 dodali, že na každém patře je stálý tým pracovníků v sociálních službách (6 - 8), který se o klienty stará.

Klient č. 4 k personálnímu zajištění sociální služby uvedl, že zaměstnanci jsou velice ochotní *„fantastický"*, vždy jsou klientovi k dispozici, když potřebuje. Domnívá se, že jich je dost. Sami se ptají, má tu jistotu. Ví, že kdyby si něco nemohl zajistit sám nebo rodina, pomohli by mu to zajistit.
Klient č. 2 sdělil, že zaměstnanci jsou velice příjemní a hodní. Nemůže si na nic stěžovat. Pokud někdo chybí, tak ho zastoupí někdo jiný. Na večer je jedna pečovatelka a jedna sestra.

Klient č. 3 uvedl, že se ho zaměstnanci poskytovatele neustále ptají, zda a s čím potřebuje pomoci. Na všem se domlouvají společně.
Klient č. 5 sdělil, že zaměstnanci k němu chodí 3x - 4x za den. *„Když něco potřebuju, tak si zavolám ovladačem."* (pozn. signalizačním zařízením).

Studiem předložených podkladů, rozhovory se zaměstnanci č. 4 - 7 a klienty č. 2 - 5 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně stanovenu 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.

Podklady kontrolního zjištění
1. Organizační diagram, s účinností od 1.1.2022, elektronicky
2. Kmenový soubor pro aktivizační pracovníky, pracovníky v přímé péči a sociální pracovníky, platné ke dni 22.2.2023, list a elektronicky
3. Služba domov pro seniory – Standard č. 9 Personální a organizační zajištění služby, aktualizace 1.4. 2018, elektronicky
4. Popis pracovní činnosti pracovník v sociálních službách-terapeut, platnost od 1.8.2017, list a elektronicky
5. Popis pracovní činnosti sestra, platnost od 1.11.2021, list a elektronicky
6. Popis činnosti zaměstnance pracovník v sociálních službách-pečovatelka, platnost od 5.8.2019, list a elektronicky
7. Popis činnosti zaměstnance sociální pracovník služba Domov pro seniory, platnost od 1. dubna 2011, list a elektronicky
8. Popis činnosti zaměstnance vedoucí týmu pečovatelek/pečovatelka, platnost od 1.8.2019, list a elektronicky
9. Rozhovory se zaměstnanci č. 4 - 7
10. Rozhovory s klienty č. 2 - 5

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb
Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 9. a)**
Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 26
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
Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru uvedl, že eviduje žadatele o sociální službu Domovy pro seniory, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu naplněné kapacity. V rámci šetření v místě poskytování sociální služby náhledem předložil knihu „Evidence žádostí o poskytnutí pobytové sociální služby v Domově seniorů Františkov, Liberec, p.o. v roce 2023", kde je nyní evidováno 39 žádostí o sociální službu. Za rok 2022 bylo evidováno 235 žadatelů o sociální službu.
Zaměstnanec č. 3 sdělil, že je žadatelům o sociální službu sdělováno, že by měli jednou za půl roku poskytovatele informovat, zda došlo k nějaké změně, například ke změně zdravotního stavu žadatele o sociální službu. Náhledem bylo zjištěno, že si zaměstnanec č. 3 píše poznámky k již podaným žádostem o sociální službu, například pokud dojde k úmrtí zájemce o sociální službu.

V rámci místního šetření bylo zjištěno, že není naplněna kapacita Domova, která dle Registru poskytovatelů sociálních služeb činní 166 lůžek/klientů. Dle předloženého podkladu „Přehled klientů sociální péče" ke dni 22. 2. 2023 bylo evidováno 162 klientů kontrolované sociální služby. K této skutečnosti zaměstnanec č. 3 uvedl, že od listopadu 2022 dochází k častým úmrtím klientů. *„Mám pocit, že od listopadu jsme v neustálé intenzivní fázi výběru nových klientů. Co jste tady, tak máme další 3 úmrtí."* Zaměstnanci č. 3 a 8 uvedli, že v případě volné kapacity se sejde výběrová komise, jež z aktuálně prošetřených žádostí vybere vhodného zájemce o sociální službu, který v dané chvíli nejvíce potřebuje sociální služby Domovy pro seniory.

Studiem předložených podkladů a rozhovorem se zaměstnanci č. 3 a 8 bylo zjištěno, že poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst.3 písm. b).

Podklady kontrolního zjištění
1. Registr poskytovatelů sociálních služeb, elektronicky
2. Evidence žádostí o poskytnutí pobytové sociální služby v Domově seniorů Františkov, Liberec, p.o. v roce 2023, náhled
3. Přehled klientů sociální péče ke dni 22. 2. 2023, elektronicky
4. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 a 8

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. g) ZSS
Splněné:
§ 88 písm. g) ZSS

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 27
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
V průběhu šetření v místě poskytování sociální služby poskytovatel předložil náhledem či v listinné podobě podklady „Smlouva o poskytnutí sociální služby" klientů č. 2 - 7 a 24.
Poskytovatel rovněž inspekčnímu týmu předložil k nahlédnutí knihu „Evidence odmítnutých žádostí dle § 91 odst. 3 a, c k poskytnutí pobytové sociální služby v Domově seniorů Liberec-Františkov, p.o." za rok 2019-2021-2022. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že za rok 2022 bylo odmítnuto 8 žádostí do sociální služby Domovy pro seniory, a to ve všech případech z důvodu jiného vymezení okruhu osob (především nevyhovující věk zájemců o sociální službu). U jednoho zájemce o sociální službu, kromě zmiňovaného nedostatečného věku, byla žádost zamítnuta, že by chování osoby mohlo z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovat kolektivní soužití. Jednalo se o zájemce o sociální službu, který trpěl bludy a dle lékařského posudku dosud nebyl zaléčen.

Rozhovorem se zaměstnancem č. 3, studiem předložených podkladů bylo zjištěno, že poskytovatel odmítl uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby z důvodů, které jsou v souladu s ustanovením dle § 91 odst. 3 ZSS.

Podklady kontrolního zjištění
1. Smlouva o poskytnutí sociální služby klientů č. 2-4, náhled
2. Smlouva o poskytnutí sociální služby klientů č. 5-7 a 24, list
3. Evidence odmítnutých žádostí dle § 91 odst. 3 a, c k poskytnutí pobytové sociální služby v Domově seniorů Liberec-Františkov, p.o. za rok 2019, 2021, 2022, náhled
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 3

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 88 písm. i) ZSS

Splněné:
§ 88 písm. i) ZSS

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 28
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 uzavírá s klienty smlouvu o poskytování sociální služby formou písemnou. V rámci místního šetření byly náhledem či v listinné podobě předloženy podklady „Smlouva o poskytnutí sociální služby" klientů č. 2 - 7 a 24, které obsahují všechny náležitosti smlouvy o poskytování sociální služby podle ustanovení § 91 odst. 2 ZSS.
Součástí smlouvy o poskytování sociální služby jsou následující přílohy: „Obsah celého Domácího řádu", který je klientům předáván ve fyzické podobě od zaměstnanců při příchodu do sociální služby; „Výpočet úhrady za pobyt a péči", kde je uvedená upřesněná částka za sociální služby, kterou klient bude hradit a částky, které budou v případě včasného odhlášení stravy klientovi vráceny a „Zásady ochrany osobních údajů". V rámci místního šetření poskytovatel předložil přílohu č. 1 „Obsah celého Domácího řádu" klienta č. 2 - 7 a 24 a přílohu č. 2 „Výpočet úhrady za pobyt a péči" klientů č. 5 - 7, 10 a 24.
Jakoukoli změnu (například změna výše úhrady za sociální služby či přestěhování na jiný pokoj) poskytovatel s klienty sjednává formou písemných dodatků. V rámci šetření v místě poskytování sociální služby poskytovatel předložil podklady „Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby" klientů č. 2-3; „Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby" klientů č. 5-7; „Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby" klienta č. 2; „Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby" klientů č. 5-6 a „Dodatek č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby" klienta č. 2.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že v případě, že klient, který nemá na úhradu sociálních služeb v plné výši a musí mu zůstat alespoň 15 % jeho příjmu má ve smlouvě o poskytování sociální služby uvedenou výši úhrady v plné výši. Skutečná ponížená výše úhrady zohledňující výši příjmu klienta je uvedena v podkladu „Výpočet úhrady za pobyt a péči". Poskytovatel předložil „Smlouva o poskytnutí sociální služby" klientů č. 6 - 7, 24 a „Výpočet úhrady za pobyt a péči" klientů č. 6 - 7 a 24, které dokládají praxi poskytovatele zjištěnou z rozhovoru se zaměstnancem č. 3.

Předložený dokument „Smlouva o poskytnutí sociální služby" obsahuje: *„Uživatel bere na vědomí, že výše uvedené částky odpovídají kalendářnímu roku, který má 365 dnů, v případě přestupního roku, který má více než 365 dnů v roce je Uživatel povinen doplatit za ubytování a stravování příslušnou částku, viz čl. 9. bod. (2) této Smlouvy a to nejpozději do 29. února příslušného přestupního roku v hotovosti na pokladně Poskytovatele."* Zaměstnanec č. 3 uvedl, že smlouva o poskytování sociální služby byla vypracována právníkem. V době, kdy byl přestupný rok, tu ještě nepracoval a neví, jak by postupoval. Domnívá se, že si klienti nemohou pamatovat, že mají vždy platit v přestupném roce o den více. Zřejmě by všechny klienty obešel. Na otázku inspekčního týmu, jak by to řešil u klientů, kteří mají sníženou výši úhrady dle § 73 ZSS, odpověděl, že neví. Zaměstnanec č. 3 si je však vědom, že klientovi musí zůstat alespoň 15 % jeho příjmu.

Poskytovatel nabízí klientům sociální služby 2 fakultativní činnosti. Jedná se o připojení internetu a užívání telefonního přístroje (pevná linka). V případě, že si klienti přejí sjednat fakultativní činnost, tak zaměstnanci č. 3 a 12 uvedli, že s klienty je uzavírána písemná dohoda za sjednané fakultativní činnosti. Poskytovatel v rámci šetření v místě poskytování sociální služby předložil podklady „Dohoda o úhradách za připojení internetu" klienta č. 16 a „Dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje evidovaného pod číslem" klientů č. 19-20, kteří v kontrolovaném období měli od poskytovatele sjednané fakultativní činnosti.

Studiem předložených podkladů, rozhovory se zaměstnanci č. 3 a 12 bylo zjištěno, že smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. Smlouva o poskytnutí sociální služby klientů č. 2-4, náhled
2. Smlouva o poskytnutí sociální služby klientů č. 5-7 a 24, list
3. Příloha č. 1 Obsah celého Domácího řádu klienta č. 2-4, náhled
4. Příloha č. 1 Obsah celého Domácího řádu" klienta č. 5-7 a 24, list
5. Příloha č. 2 Výpočet úhrady za pobyt a péči" klientů č. 5-7, 10 a 24, elektronicky
6. Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby klientů č. 2, 3, náhled
7. Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby klientů č. 5, 6, 7, list
8. Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby klienta č. 2, náhled
9. Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby klientů č. 5, 6, list
10. Dodatek č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby klienta č. 2, náhled
11. Příloha č. 2 Výpočet úhrady za pobyt a péči klientů č. 6-7 a 24, list
12. Dohoda o úhradách za připojení internetu klienta č. 16, list
13. Dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje evidovaného pod číslem klienta č. 20, list
14. Dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje evidovaného pod číslem klienta č. 19, náhled
15. Příloha č. 1 Obsah celého Domácího řádu-vzor, elektronicky
16. Nečíslovaná příloha – Zásady ochrany osobních údajů, list
17. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 a 12

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

§ 91 odst. 2 ZSS

Splněné:

§ 91 odst. 2 ZSS

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 29
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 věci
Poskytovatel předložil ceníky v dokumentech „Příloha č. 1 Domácího řádu-směrnice k úhradám za služby" s účinností od 1.1.2022 a „Příloha č. 1 Domácího řádu-směrnice k úhradám za služby" s účinností od 1.1.2023. Stanovení úhrady za ubytování a stravu je v souladu s maximální výší úhrady za poskytování sociální služby Domovy pro seniory uvedené v § 15 odst. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále „vyhláška").
Poskytovatel v rámci šetření v místě poskytování sociální služby předložil „Vyúčtování pro klienta za říjen 2022" klienta č. 7, „Vyúčtování pro klienta za listopad 2022" klientů č. 2, 4-7, „Vyúčtování pro klienta za prosinec 2022" klientů č. 2, 4-7, „Předpis vrácených částí za období listopad 2022 až leden 2023" klientů č. 2, 4-5, „Pohyby na účtu klienta v období od 01.11.2022 do 23.02.2023" klientů č. 2, 7-10.
Poskytovatelem stanovené úhrady za ubytování a stravu nepřekračují maximální výši úhrady za poskytování sociálních služeb dle § 15 odst. 2 prováděcí vyhlášky. Studiem předložených podkladů bylo ověřeno, že poskytovatel na základě odhlášené stravy vrací klientům za neodebrané suroviny, jejichž výši deklaruje v příloze č. 2 „Výpočet úhrad za pobyt a péči" ke smlouvě o poskytování sociální služby. V rámci místního šetření poskytovatel předložil přílohu č. 2 „Výpočet úhrady za pobyt a péči" klientů č. 5, 6, 7, 10.
Studiem předložených podkladů „Vyúčtování pro klienta za leden 2023" klientů č. 2, 4-7 a 24, bylo zjištěno, že oběd stál v případě stravy standard 114 Kč za den a při DIA stravě 119 Kč za den. Takto nastavené ceny za oběd nejsou v souladu s platnou vyhláškou, kdy od 1.1. 2023 dle § 15 odst. 2 b) 2. je maximální výše za oběd 105 Kč, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy. Zaměstnanec č. 3 uvedl, že nikdo z klientů neodebírá pouze oběd, vždy je sjednána celodenní strava. V případě potřeby si klient za určitých podmínek může stravu odhlásit, kdy se klientovi vrací domluvená částka za suroviny. Zaměstnanec č. 3 dodal, že k částce za oběd byla při vyúčtování přičtena chybou programu Cygnus celá částka za režijní náklady, která se v případě odhlášení stravy klientovi nevrací. V rámci programu Cygnus, ve kterém poskytovatel zpracovává vyúčtování pro klienty, nebyly režijní náklady rozpočítány mezi snídani, svačiny či večeři.
Součtem denních částek za celodenní stravu bylo zjištěno, že v případě standartní stravy se jedná o částku 185 Kč za den a při DIA stravě se jedná o částku 205 Kč za den. Obě uvedené částky jsou v souladu s předloženým ceníkem „Příloha č. 1 Domácího řádu-směrnice k úhradám za služby" s účinností od 1.1.2023 a zároveň nepřekračují maximální výši úhrady za celodenní stravu uvedenou v § 15 odst. 2 b) prováděcí vyhlášky.
Zaměstnanec č. 3 uvedl, že všem klientům zůstává po úhradě za ubytování a stravu alespoň 15 % jejich příjmu, počítačový program Cygnus vše automaticky vypočítává. Z výše předložených podkladů „Vyúčtování pro klienta za listopad 2022" klientů č. 6-7, 4-7, „Vyúčtování pro klienta za prosinec 2022" klientů č. 6-7, „Vyúčtování pro klienta

za leden 2023" klientů č. 6-7 a 24 bylo zjištěno, že poskytovatel postupuje v souladu s ustanovením § 73 odst. 3 ZSS.
Studiem podkladů „Vyúčtování pro klienta za leden 2023" klienta č. 24 a „Předpis vrácených částí" za leden 2023 klienta č. 24, který má sníženou úhradu s ohledem na minimální zůstatek 15 % z jeho příjmu, bylo zjištěno, že mu byla vrácena určitá část za odhlášenou stravu ze strany klienta ale také i v případě hospitalizace v nemocnici.
V průběhu šetření v místě poskytování sociální služby bylo u klientů, kteří mají sníženou úhradu kvůli nedostačujícímu příjmu (např. náhledem do podkladu „Vyúčtování pro klienta za leden 2023", klienta č. 24) zjištěno, že vypočtená vrácená částka 1399 Kč byla ponížena o 203 Kč.
Zaměstnanec č. 3 sdělil, že klientům za neodebranou odhlášenou stravu vrací částku za neodebrané potraviny. Dále uvedl, že si tohoto ponížení nikdy nevšiml a že si myslel, že se vrací klientům vyúčtovaná částka za neodebrané potraviny. Je nutné tuto skutečnost napravit v programu Cygnus, který vyúčtování zpracovává. Zaměstnanec č. 3 závěrem potvrdil, klientům je ponížena vrácená částka, aniž by byli klienti o této skutečnosti informováni.
Klient č. 3 uvedl, že platí 13 500 Kč za jídlo a ubytování, plus 400 Kč za jednolůžkový pokoj s vlastní koupelnou. Pokud by potřeboval odhlásit stravu nebyl by to problém, byla by mu vrácena poměrná část.
Klient č. 4 sdělil, že hradí asi 15 tisíc, žádné další výdaje už hradit nemusí, jen co by si sám chtěl koupit a doplatek za léky. Úhrady platí přes účet *„dcera má plnou moc a hlídá to, chodí jí i faktury."*
Rozhovory se zaměstnanci, klienty a studiem dokumentace poskytovatele bylo ověřeno, že poskytovatel stanovil výše úhrad v souladu s § 73 ZSS.

§ 77
Poskytovatel nabízí klientům sociální služby 2 fakultativní činnosti. Jedná se o připojení internetu a užívání telefonního přístroje (pevná linka). V případě, že si klienti přejí sjednat fakultativní činnost, tak zaměstnanci č. 3 a 12 uvedli, že s klienty je sepsána dohoda za sjednané fakultativní činnosti. Poskytovatel v rámci šetření v místě poskytování předložil podklady „Dohoda o úhradách za připojení internetu" a „Dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje evidovaného pod číslem", kde je pro fakultativní činnost připojení internetu napsáno: *„50,- Kč jako poplatek za užívání připojení k internetu"* a za užívání telefonního přístroje: *„...po předložení měsíčního výpisu za telefonické hovory, zaplatí zpětně za uplynulý měsíc .....+ 50,- Kč jako poplatek za náklady spojené s připojením užívaného telefonu do veřejné sítě."*

Zaměstnanec č. 12 uvedl, že klienti za sjednané fakultativní činnosti platí hotově v pokladně poskytovatele. Poskytovatel předložil vyúčtování za fakultativní činnosti v podkladech „Příjmový pokladní doklad" internet 2/2022 klienta č. 16, „Příjmový pokladní doklad" internet 5/2022 klienta č. 18, „Příjmový pokladní doklad" internet 6/2022 klientů č. 17-18, „Příjmový pokladní doklad" za telefon klienta č. 19 a „Příjmový pokladní doklad" za telefon klienta č. 20, kde je uvedena částka od března 2021 do října 2021 ve výši 1124 Kč. Zaměstnanec č. 12 sdělil, že se jednalo o klienta, který volal z pevné linky na mobilní telefon. Byl upozorněn, že takto zvolené volání může být dražší. Nyní službu za používání pevné linky klienti nevyužívají. Dříve zaměstnanec č. 12 chodil mezi klienty, kteří měli tuto službu sjednanou a ukázal jim měsíční výpis. V rámci šetření v místě poskytování sociální služby předložil list z měsíčního výpisu za telefonické hovory, kde je u klienta č. 20 uvedena konkrétní částka, kterou za daný měsíc provolal.

Poskytovatel předložil podklady „Směrnice o úhradách za užívání telefonního přístroje" a „Směrnice o úhradách za připojení internetu", které obsahují tabulky *„Kalkulace za užívání telefonního přístroje"* a *„Kalkulace za připojení internetu"*.
V tabulce *„Kalkulace za připojení internetu"* je v celkové částce 50 Kč uvedeno, že součástí vypočítané úhrady jsou *„Činnosti spojené s uvedením do sítě a obsluhou"* ve výši 10 Kč. *„Běžná údržba a revize"* ve výši 10 Kč, *„Poplatky za správu sítě"* ve výši 10 Kč a *„Poplatek za připojení"* ve výši 10 Kč. Obdobně v tabulce *„Kalkulace za užívání telefonního přístroje"* je v celkové částce 50 Kč uvedeno, že součástí vypočítané úhrady jsou *„Činnosti spojené s uvedením do sítě"* ve výši 20 Kč. *„Běžná údržba a revize"* ve výši 10 Kč, *„Poplatky za správu sítě"* ve výši 10 Kč a *„Amortizace přístroje"* ve výši 10 Kč.
Z předložených tabulek kalkulací za fakultativní služby není jasné, jak k těmto nákladům poskytovatel došel, z jaké celkové výše nákladů na tyto služby vycházel, případně mezi kolik klientů jsou celkové náklady rozpočítány apod., a zda je stanovena celková částka ve výši skutečných nákladů.
Poskytovatel nedoložil, že úhrada za fakultativní činnosti je stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. Příloha č. 1 domácího řádu-směrnice k úhradám za služby, účinnost od 1.1.2023, elektronicky
2. Příloha č. 1 domácího řádu-směrnice k úhradám za služby, účinnost od 1.1.2022, elektronicky
3. Vyúčtování pro klienta za říjen 2022 klienta č. 7, list
4. Vyúčtování pro klienta za listopad 2022 klientů č. 2, 4-7, list
5. Vyúčtování pro klienta za prosinec 2022 klientů č. 2, 4-7, list
6. Vyúčtování pro klienta za leden 2023 klientů č. 2, 4-7, 24, list
7. Předpis vrácených částí za období listopad 2022 až leden 2023 klientů č. 2, 4-5, 24, list
8. Pohyby na účtu klienta v období od 01.11.2022 do 23.02.2023 klientů č. 2, 7-10, list
9. Příloha č. 2 Výpočet úhrady za pobyt a péči klientů č. 5-7, 10 a 24, list
10. Dohoda o úhradách za připojení internetu-vzor, list
11. Dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje evidovaného pod číslem-vzor, list
12. Příjmový pokladní doklad internet 2/2022 klienta č. 16, list
13. Příjmový pokladní doklad internet 5/2022 klienta č. 18, list
14. Příjmový pokladní doklad internet 6/2022 klientů č. 17-18, list
15. Příjmový pokladní doklad za telefon klienta č. 19-20, list
16. Měsíční výpis za volání z pevné linky klienta č. 20, list
17. Směrnice o úhradách za užívání telefonního přístroje 26/2022, s účinností od 1.1.2022, elektronicky
18. Směrnice o úhradách za připojení internetu 27/2022, s účinností od 1.1.2022, elektronicky
19. Rozhovor s klienty č. 3-4
20. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 a 12

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 73 ZSS

Splněné:
§ 73 ZSS

Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 29
Porušena povinnost poskytovatele § 77 ZSS
Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Z předložených tabulek kalkulací za fakultativní činnosti poskytovatele není zřejmé, jaké jsou skutečné náklady na tyto služby, z jaké výše nákladů na tyto služby poskytovatel vycházel.
Poskytovatel nedoložil, že úhrada za fakultativní činnosti je stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Nesplněné:
§ 77 ZSS

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Zajistit a prokazatelně doložit, že úhrada za fakultativní činnosti je stanovena maximálně do plné výše nákladů na tyto služby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků *

- do 30 dnů od ukončení inspekce

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 30
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 sociální služby předložil zpracovaný elektronický dokument „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob" jehož přílohou je dokument *„Evidence použití opatření omezující pohyb osob"*. Dokument „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob" uvádí pravidla při poskytování opatření omezující pohyb osob, a to:

- *„OOPO při poskytování sociální služby nelze použít, s výjimkou případů přímého ohrožení zdraví a života, a to po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení zdraví a života*
- *Je nutné volit postupy práce, tak aby předcházely vzniku situacím, které by vedly k možnému použití OOPO*

- *O použití jakéhokoliv OOPO je v kompetenci multiprofesního týmu/ nebo zástupce ve výjimečné situaci*
- *Jsme vždy povinni zvolit nejmírnější druh opatření."*

Dále dokument uvádí důvody používání prostředků, které mohou být OOPO: *„zabránění pádu, zabránění nežádoucím zranění, apod., - nejčastější"*
Nejčastější opatření k omezení pohybu: *„Postranice u lůžka, bezpečnostní fixační"*
A dále postup pro posouzení, vyhodnocení OOPO.

Zaměstnanci č. 5, 6 a 7 v rozhovoru uvedli, že se dosud nesetkali se situací, kdy by byla použita opatření omezující pohyb osob. Dále uvedli, že jsou používány zábrany u lůžka z důvodu zamezení pádu, geriatrická křesla nebo bezpečnostní fixační pásy. Pokud je toto použito, je to z důvodu bezpečnosti klienta pro zabránění jeho zranění. *V případě, kdyby k něčemu takovému došlo, zapíše se to do Knihy hlášení a předává se to zdravotní sestře, která má toto na starosti".*
Zaměstnanec č. 4 uvedl, že mají vypracovaný formulář *„Evidence použití opatření omezující pohyb osob".* Zaměstnanec potvrdil, že v sociální službě jsou používány pouze postranice u lůžka, geriatrická křesla nebo bezpečnostní fixační pásy. *„Toto je veškeré používané opatření omezující pohyb klientů."* Dále potvrdil, že pokud by se v praxi setkali se situací, kdy by bylo nutné použít opatření omezující pohyb, je to v kompetenci zdravotního úseku. Závěrem sdělil, že evidence opatření omezující pohyb není vedena, neboť poskytovatel sociální služby v kontrolovaném období jej nepoužil.

Studiem předloženého podkladu „Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob" a rozhovorem se zaměstnanci č. 4 – 7 bylo inspekčním týmem shledáno, že se jedná o způsoby ochrany nebo podpory, které pod ustanovení § 89 ZSS nespadají, neboť způsob ochrany nebo podpory jsou použity z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu osoby. Například klient č. 15 má v dokumentu „Záznamy péče" ze dne 18.1.2023 uvedeno: *„Klient je i nadále chráněn před poškozením a pádem."* Klient č. 13 v dokumentu „Plán péče" v úkonu *„Vstávání z lůžka ulehání a změna poloh – Úkony běžné péče o osobu"* k datu 24.2.2023, má uvedeno: *„Klient akceptuje doporučení a pomoc personálu, klient je chráněn před poškozením/pádem."* Klient č. 3 má v dokumentu „Rozpis realizace péče po dnech" zařazenu činnost *„zajištění bezpečného prostředí"* v měsíci únor 2023, a to ve dnech 3.2., 6.2., 7.2., a dále 11.2. – 21.2.2023.
Nahlédnutím do předložených podkladů „Knihy hlášení" a „Vzkazník", z rozhovorů se zaměstnanci č. 4 - 7 a náhledem do individuálních záznamů klientů „Záznamy péče" klienta č. 15, „Plán péče" klienta č. 13 a dokumentu „Rozpis realizace péče po dnech" klienta č. 3, nebylo zjištěno použití opatření omezujících pohyb ve smyslu § 89 odst. 1 – 6 ZSS.

<u>Podklady kontrolního zjištění</u>

1. Služba domov pro seniory – Standard č. 2 Ochrana práv osob, aktualizace 1. 4. 2018, elektronicky
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 4 – 7
3. Záznamy péče klienta č. 15, ze dne 18.1.2023, list
4. Plán péče klienta č. 13, k datu 24.2.2023, list
5. Rozpis realizace péče po dnech, klienta č. 3, únor 2023, list
6. Kniha hlášení, náhled
7. Vzkazník, náhled

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. 31
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 dokument „Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace" jehož přílohou jsou „Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů" a formulář „Záznam o mimořádné události".
Předložený dokument se dělí na části: *„Katalog nouzových situací, Katalog havarijních situací, Katalog mimořádných situací".*
Každý katalog uvádí klasifikaci událostí – popis situace a rámcový postup, jak situaci řešit.
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. Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace, aktualizace 1. 4. 2018, elektronicky

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. 32
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 předložil vnitřní pravidla upravující definici a postupy pro řešení nouzových a havarijních situací „Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace" jehož přílohou jsou „Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů" a formulář „Záznam o mimořádné události".
Poskytovatel sociální služby předložil v elektronické podobě podklady týkající se povinností souvisejících s provozem poskytovatele sociální služby, a to podklady o absolvovaném pravidelného školení zaměstnanců (školení členů požárních hlídek je 1x za rok stejně jako recepčních v rámci ohlašovny požárů. Školení BOZP, klasické školení PO, dezinfekčního a sanitárního plánu, seznámení s návody používaných přístrojů a zařízení jednou za dva roky), například:

- Tematické plány vstupního a opakovaného školení zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci
- Tematické plány vstupního a opakovaného školení vedoucích zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci
- Tematický plán vstupního a opakovaného školení zaměstnanců a fyzických osob o požární ochraně
- Tematický plán odborné přípravy preventivních požárních hlídek
- Tematický plán školení obsluhy ohlašovny požárů
- Záznam o školení zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci + prezenční listina
- Záznam o školení organizační směrnice OS-2/12 – Dezinfekční a sanitární plán Domu seniorů Liberec Františkov p.o. a Pravidel k bezpečnosti, ochraně zdraví a životního prostředí při práci s chemickými látkami a směsmi + prezenční listina
- Záznam o seznámení s bezpečnostními listy chemických látek a směsmi vyskytujících se ve společnosti + prezenční listina
- Záznam o seznámení s návody k obsluze a údržbě zařízení na pracovišti + prezenční listina
- Záznam o školení obsluhy ohlašovny požárů + prezenční listina
- Záznam o školení zaměstnanců a fyzických osob o požární ochraně + prezenční listina
- Záznam o odborné přípravě zaměstnanců zařazených do preventivních požárních hlídek + prezenční listina

Dále poskytovatel sociální služby poskytl inspekčnímu týmu v elektronické formě:

- Provozní kniha Elektrická požární signalizace, včetně jejich záznamů.
- Zprávu o kontrole provozuschopnosti elektrické požární signalizace.

Pozorováním v místě poskytování sociální služby byly inspekčním týmem zjištěny následující skutečnosti:

- Hasičské přístroje a vodovodní hydranty, kdy jejich umístění je na viditelném místě a zajištěn snadný přístup
- Na všech patrech jsou zveřejněny Požární poplachové směrnice, Požární řád o Požární evakuační plán a Grafické znázornění směru únikových cest dle podlaží a domu.
- V budovách poskytovatele jsou umístěny Hlásiče požáru.
- Viditelné označení a klíče k únikovému východu.
- Evakuační cesty jsou viditelně označeny naváděcími směrovkami.
- V budovách, kde je poskytována sociální služba, jsou evakuační výtahy.
- V prostoru recepce je umístěna Elektrická požární signalizace, Řád ohlašovny požáru.
- Na vstupních dveří hlavního vchodu sociální služby jsou umístěny informační tabule, že objekt je střežen kamerovým systémem. Toto označení je umístěno dále v místě výskytu kamer. Snímány jsou prostory kolem budov sociální služby a interiér, a to chodby před recepcí a v suterénních prostorech.

Budovy, kde je poskytována sociální služba, jsou dále vybaveny požárně bezpečnostním zařízením:

- požární dveře a uzávěry a jejich vybavení
- požární klapky
- nouzové osvětlení
- zařízení pro odvod kouře a tepla (ZOKT)

Zaměstnanec č. 14 uvedl, že recepční musí do 30 sekund zmáčknout tlačítko na ústředně EPS a tím potvrdit informaci, že ví že vznikl požární předpoplach, již nyní dochází k automatickému uzavření protipožárních dveří, vytvoření jednotlivých protipožárních zón a vypnutí klimatizací. Zmáčknutím příslušného tlačítka dává systém možnost zjistit recepčnímu do 8 minut skutečný stav (jestli skutečně hoří na daném místě). Pokud by skutečně hořelo nechá recepční systém okamžitě vyhlásit požární poplach, hlášení o evakuaci a volá hasiče. K evakuaci jsou určeny velké výtahy na jednotlivých domech *„a postupně nakupujeme evakuační podložky do postelí, které umožnují snadnější evakuaci klientů i po schodišti.“* Evakuaci klientů mají do příjezdu hasičů zajistit členové požárních hlídek.
Zaměstnanec č. 16 sdělil, že elektrickou požární signalizaci obsluhují proškolení zaměstnanci, kteří zajišťují dohled 24 hodin. Obsluha vyhodnotí případný požár nebo poplach, zda je zvládnutelný či nikoliv.
Zaměstnanci č. 5 – 7 v rozhovoru uvedli, že jsou periodicky školeni z PO a BOZP. Probíhá zkouška hlásičů požáru a pro evakuaci imobilních osob jsou použity evakuační podložky a v případě požáru je pro evakuaci osob využit evakuační výtah.

Inspekční tým se dotázal zaměstnance č. 4, zda zaměstnanci sociální služby vedou písemné záznamy, např. pro předávání informací či sdělení mimořádných situací mezi zaměstnanci. Zaměstnanec č. 4 předložil inspekčnímu týmu sešit „Kniha hlášení“ a „Vzkazník, ve kterém jsou vedeny informace o událostech, které se vyskytují v průběhu poskytování sociální služby. Náhledem do předloženého sešitu „Vzkazník“ bylo inspekčním týmem zjištěno, že dne 14. 1. 2023 byla zaznamenána situace, kdy rodinní příslušníci oznámili ztrátu osobních věcí klientky, a to krémů a finanční hotovosti. Zaměstnanec č. 4 předložil šanon „Mimořádné události“ jehož obsahem byl formulář „Záznam mimořádné události“. Předložený formulář obsahuje podrobný popis nahlášené situace a způsob jejího řešení. Poskytovatel sociální služby zaznamenává a eviduje nastalé mimořádné situace.

Inspekční tým se dotázal zaměstnance č. 6, zda postupuje dle dokumentu „Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů", který je přílohou k pokladu „Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace", kdy v dokumentu „Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů" je jedním z uvedených témat *„Řešení nouzových situací"* a v dokumentu se uvádí: *„Za informování uživatelů zodpovídají: a) Vedoucí patra – vždy do konce následujícího měsíce – důkaz – záznam v osobní dokumentaci uživatele"*. Zaměstnanec č. 6 sdělil, že záznam v osobní dokumentaci uživatele o informování řešení nouzových situací nevedou. Toto také potvrdil, zaměstnanec č. 4.
Zaměstnanec č. 3 sdělil, že při nástupu klienta do sociální služby je klient seznámen s Domácím řádem a s povinnostmi pro něho vyplývajícími. Domácí řády jsou umístěny v pokojích klientů k možnému nahlédnutí.
Zaměstnanec č. 4 uvedl, že klientům je sděleno, že mají k dispozici na budově B a C kuřárny nebo mohou kouřit na společných balkonech a terasách.
Klient č. 2 sdělil, že v jeho pokoji byly kontrolovány hlásiče požáru. Na chodbičce u pokojových dveří mají vozíky na evakuaci klientů. Klient ví, že je v sociální službě evakuační výtah, který využívá. Na pokoji mají signalizaci k přivolání personálu, který do krátké chvilky přijde ke klientovi.
Klient č. 4 v rozhovoru uvedl, že je informován, kdyby něco. Vyhlašují zde poplach rozhlasem, kde se mají shromáždit, co mají dělat, dělají se zkoušky sirén, kontrolují požární čidla, chodí sem revize, zkouší hlásiče. Klient ví, že se musí při požáru použít jen evakuační výtah.
Klient č. 5 na otázku, zda ho někdo seznamoval s nouzovými a havarijními situaci, např. v případě, že by začalo hořet, sdělil: *„Spíš ani ne, já nic nemůžu o ničem nevím."*

Zaměstnanci č. 5, 6, 7 v rozhovorech prokázali znalost postupů při řešení nouzových a havarijních situací a zaměstnanec č. 4 uvedl a doložil na podpisovém listu „Plán systematického ověřování znalostí Standard č.1 – č.15", že jsou prokazatelně seznámeni s postupy při řešení nouzových a havarijních situací.
Při rozhovorech se zaměstnanci č. 9, 13 bylo zjištěno, že v jejich domě při seznamování zaměstnanců s postupy při řešení nouzových a havarijních situací, postupují odlišně. Zaměstnanci jsou s postupy seznámeni ústně, prostudují si i písemně zpracované standardy, ale seznámení s postupy podle svých pravidel nepodepisují.

<u>Podklady kontrolního zjištění</u>

1. Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace, aktualizace 1.4.2018, elektronicky
2. Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů, příloha k dokumentu Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace, elektronicky
3. Záznam o mimořádné události, příloha k dokumentu Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace, elektronicky
4. Tematické plány vstupního a opakovaného školení zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, elektronicky
5. Tematické plány vstupního a opakovaného školení vedoucích zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, elektronicky
6. Tematický plán vstupního a opakovaného školení zaměstnanců a fyzických osob o požární ochraně, elektronicky
7. Tematický plán odborné přípravy preventivních požárních hlídek, elektronicky

8. Tematický plán školení obsluhy ohlašovny požárů, elektronicky
9. Záznam o školení zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci + prezenční listina, elektronicky
10. Záznam o školení organizační směrnice OS-2/12 – Dezinfekční a sanitární plán Domu seniorů Liberec Františkov p.o. a Pravidel k bezpečnosti, ochraně zdraví a životního prostředí při práci s chemickými látkami a směsmi + prezenční listina, elektronicky
11. Záznam o seznámení s bezpečnostními listy chemických látek a směsmi vyskytujících se ve společnosti + prezenční listina, elektronicky
12. Záznam o seznámení s návody k obsluze a údržbě zařízení na pracovišti + prezenční listina, elektronicky
13. Záznam o školení obsluhy ohlašovny požárů + prezenční listina, elektronicky
14. Záznam o školení zaměstnanců a fyzických osob o požární ochraně + prezenční listina, elektronicky
15. Záznam o odborné přípravě zaměstnanců zařazených do preventivních požárních hlídek + prezenční listina, elektronicky
16. Požární poplachová směrnice, ze dne 1.3.2011, náhled
17. Požární řád, ze dne 10.12.2014, náhled
18. Požární evakuační plán, ze dne 1.3.2011, náhled
19. Grafické znázornění směru únikových cest, bez datace, náhled
20. Řád ohlašovny požáru, ze dne 1.12.2014, náhled
21. Provozní kniha Elektrická požární signalizace, včetně jejich záznamů, elektronicky
22. Zprávu o kontrole provozuschopnosti elektrické požární signalizace, elektronicky
23. Rozhovor se zaměstnanci č. 4 – 7, 14, 16
24. Rozhovor s klienty č. 2, 4 a 5
25. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Zjištěný nedostatek č. 32
Porušeno kritérium 14. b) standardů kvality sociálních služeb.
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.

Poskytovatel nedoložil prokazatelné seznámení všech zaměstnanců sociální služby s postupem při nouzových a havarijních situacích, tj. prezenční listinu, dle přílohy Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů, k dokumentu Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace.

Poskytovatel sociální služby nevede záznam v osobní dokumentaci uživatelů o informování řešení nouzových situací, dle přílohy Plán systematického informování a ověřování znalostí pracovníků + informování uživatelů, k dokumentu Služba domov pro seniory – Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění
Nebylo uloženo.

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 33
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 podklad „Přehled klientů sociální péče" k 22. 2. 2023, ze kterého je zřejmé, že 3 klienti, kterým je sociální služba aktuálně poskytována, mají soudem ustanoveného opatrovníka. Ve všech případech se jedná o rodinného příslušníka.
Zaměstnanci č. 5-7 v rozhovoru uvedli, že dosud nenastala situace, kdy by v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytovatel zaznamenal stav, který by mohl být považován za projev vážně míněného nesouhlasu s poskytováním sociální služby.
Zaměstnanec č. 3 též uvedl, že nenastala situace, že by byl zaznamenán u klientů kontrolované sociální služby projev vážně míněného nesouhlasu. Poskytovatel momentálně nemá klienta, kterému poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a ZSS. Poskytovatel má zkušenosti ze své jiné registrované sociální služby, a to domovy se zvláštním režimem. Zaměstnanec č. 3 dodal: *„Pokud je vždy někdo takový z klientů, tak hned na oddělení jsou informováni, že ta situace může nastat."*
Poskytovatel předložil podklad „Služba domov pro seniory – Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb", kde v kapitole *„VII. Postup při zastupování uživatele opatrovníkem-detenční novela"* poskytovatel popisuje, co je vážně míněný nesouhlas a jak budou zaměstnanci v případě vážně míněného nesouhlasu postupovat. Součástí předloženého podkladu jsou i tři přílohy: „Evidence smluv uzavřených opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností (ORP)", „Evidence podle ustanovení §91c, zákona o sociálních službách pro případy definované v § 91a a §91b" a „Záznam ze setkání multiprofesního týmu z důvodu projevení vážně míněného nesouhlasu".
Poskytovatel v současné době nevede evidenci osob dle § 91c ZSS, neboť v kontrolovaném období neměl klienta, který by projevil vážně míněný nesouhlas. Poskytovatel je však v případě nastalé situace připraven.

Podklady kontrolního zjištění
1. Přehled klientů sociální péče k 22. 2. 2023, elektronicky
2. Služba domov pro seniory – Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, aktualizace 1. 4. 2018, elektronicky
3. Příloha č. 17 SQ1 – Evidence smluv uzavřených opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností (ORP), nedatováno, elektronicky
4. Příloha č. 18 SQ1 – Evidence podle ustanovení §91c, zákona o sociálních službách pro případy definované v § 91a a §91b, nedatováno, elektronicky
5. Příloha č. 19 SQ1 – Záznam ze setkání multiprofesního týmu z důvodu projevení vážně míněného nesouhlasu, nedatováno, elektronicky
6. Rozhovor se zaměstnanci č. 3, 5-7

Hodnocení plnění povinností poskytovatele
Nebyly zjištěny nedostatky:
§ 91c ZSS

Splněné:
§ 91c ZSS

Opatření 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, § 91 odst. 2, § 91c a § 73 až 77 ZSS
Seznam hodnocených povinností: § 88 a), b), c), d), e), f), g), i) § 89 odst.1 - 6, § 91 odst. 2, § 91c, § 73 a § 77 ZSS Seznam splněných povinností: § 88 a), b), c, d, e, f, g), i) § 89 odst.1 - 6, § 91 odst. 2, § 91c, § 73 ZSS Seznam nesplněných povinností: § 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: 1.a), 1.b), 1.c), 1.d), 2.a), 3.a), 3.b), 4.b), 4.c), 5.b), 5.c), 8.a), 8.b), 8.c), 9.a), 13.a), 14.a),15.a) Seznam splněných kritérií hodnocených 2 body:): 7.b), 2.b), 14.b) Seznam splněných kritérií hodnocených 1 bodem: -- Seznam nesplněných kritérií hodnocených 0 body: --

Poučení:
Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě **do 15 kalendářních dnů** ode dne doručení protokolu, zaslané vedoucí inspekčního týmu Ing. Petře Schejbalové na adresu:
Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčním 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 uložená nápravná opatření ve stanovené lhůtě a podat ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložených nápravných opatření uvedených v protokolu. Nesplnění této povinnosti je přestupkem podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS.

Písemnou zprávu o plnění uložených 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 uloženého opatření, tj. lhůty uvedené pro Kontrolní zjištění č. 29, oblast Posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73–77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2
Adresa datové schránky: sc9aavg.

V Liberci dne 20.03.2023

Ing. Petra Schejbalová	Digitálně podepsal Ing. Petra Schejbalová Datum: 2023.03.20 14:13:34 +01'00'	- vedoucí inspekčního týmu
Mgr. Drahomíra Chvojanová	Digitálně podepsal Mgr. Drahomíra Chvojanová Datum: 2023.03.20 13:42:02 +01'00'	- členka inspekčního týmu
Bc. Martina Knittelová	Digitálně podepsal Bc. Martina Knittelová Datum: 2023.03.20 14:06:36 +01'00'	- členka inspekčního týmu
Mgr. Martina Lohniská	Digitálně podepsal Mgr. Martina Lohniská Datum: 2023.03.20 14:01:42 +01'00'	- členka inspekčního týmu

Rozdělovník:
Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce

Dům seniorů Františkov