



Č.j.: MPSV-2023/114521-263/15

# Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2023/0211 vystaveného Mgr. Janem Vrbickým, zastupujícím ředitelem odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, provedly:

Mgr. Jaroslava Martínková - vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Jana Novotná - člen inspekčního týmu,

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

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

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

**Místo provedení inspekce:** Domov seniorů, Sokolovská 967, Malenovice, 763 02 Zlín 4

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

**Registrační číslo sociální služby:** 3552661

**Kontrolované období:** od 01.01.2022 do 22.06.2023

## **Předmět inspekce poskytování sociálních služeb:**

- A) Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS, včetně posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje

náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 ZSS a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.

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

Inspekce v místě byla realizována ve dnech 13.06.2023 až 15.06.2023.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 13.06.2022 úkonem předání pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu bylo obdržení dovyžádaných podkladů dne 22.06.2023

**Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní**

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

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

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

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 1**

k oblasti:

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

*Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.*

Popis zjištěného stavu věci

Informace o poskytované sociální službě se nacházejí ve veřejném *Registru poskytovatelů sociálních služeb*. Zde je mezi základními údaji uveden druh poskytované sociální služby a její kapacita. Adresa místa poskytování sociální služby uvedená v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* neodpovídá skutečnému místu, kde poskytovatel sociální službu poskytuje. Během místního šetření bylo zaměstnancem č. 1 sděleno, že v minulém roce došlo ke změně místa poskytování sociální služby z adresy Sokolovská 967, Malenovice, 763 02 Zlín 4 na novou adresu Zarámí 4077, Zlín, 760 01 Zlín 1. Změnu o jiném místě poskytování sociální služby poskytovatel písemně neoznámil Krajskému úřadu Zlínského kraje, uvedl v rozhovoru zaměstnanec č. 1. Na webových stránkách poskytovatele <http://www.hvezdazu.cz> je stále uvedeno místo poskytování sociální služby "HVĚZDA z.ú.", středisko Domov seniorů Sokolovská 967, 763 02 Zlín – Malenovice.

V *Registru poskytovatelů sociálních služeb* v doplňkových údajích o sociální službě se nachází dokument *Popis realizace*, ve kterém je popsán okruh osob, jimž je poskytována sociální služba a způsob poskytování sociální služby. V *Popisu realizace* je uvedeno místo poskytování sociální služby na adrese Sokolovská 967, 763 02 Zlín – Malenovice.

Informace o místě poskytování sociální služby zveřejněné na webové stránce <http://www.hvezdazu.cz> a v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* jsou matoucí a snižují srozumitelnost dostupných informací.

Ze zjištěných skutečností, z předložených podkladů, z rozhovoru se zaměstnancem č. 1 bylo vyhodnoceno, že poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o druhu, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Zveřejněné informace o místě poskytování sociální služby jsou matoucí a snižují srozumitelnost dostupných informací.

Podklady kontrolního zjištění

1. Registr poskytovatelů sociálních služeb, platný ke dni 13.6.2023
2. <http://www.hvezdazu.cz>, platné ke dni 13.6.2023
3. Rozhovor se zaměstnancem č. 1
4. Pozorování

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

Porušení povinností poskytovatele uvedená § 88 písm. a) ZSS

*Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.*

Zveřejněné informace o místě poskytování sociální služby jsou matoucí a snižují srozumitelnost dostupných informací.

Nesplněné:

**§ 88 písm. a) ZSS**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Zajistit dostupnost informací o místě poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

## **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 2**

k oblasti:

### **Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě**

#### **Kritérium 1. a)**

*Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.*

#### Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

Rozhovory s klienty č. 1, 2, 4 a 5 bylo zjištěno, že jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby byli nuceni složit finanční částku jako sponzorský dar viz popis zjištění v kritériu 2. c). Zaměstnanec č. 1 v rozhoru uvedl, že sponzorské dary přijme, protože sponzorské dary berou i jiné sociální služby. Poskytovatel se neřídí svým zveřejněným posláním poskytovat sociální službu na základě potřeby klienta. Cíle poskytované sociální služby jsou uvedeny v dokumentu SQ č. 1 (DS) takto:

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

Cíle uvedené na webových stránkách poskytovatele <http://www.hvezdazu.cz> jsou uvedené takto: „*Poskytovat kvalitní sociální služby, tj. dobře splňovat Standardy kvality*

*sociálních služeb... ..Zviditelňovat organizaci investicemi do reklamních letáků, informačních tabulí, Manuálů pro zaměstnance apod., z důvodu zvýšení informovanosti o organizaci... ..Zvyšovat kvalifikaci zaměstnanců.“*

V rozhovoru klienti č. 2, 3, 4 uvedli, že jsou omezováni při poskytování sociální služby při uplatnění a projevu vlastní vůle. Více v popisu zjištění u kritéria 1. b).

Poskytovatel nepředložil inspekčnímu týmu leták ani jiný propagační materiál. Na webových stránkách <http://www.hvezdazu.cz> a v *Registru poskytovatelů sociálních služeb* poskytovatel udává jinou adresu místa poskytování sociální služby.

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

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

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

**„Zachovat lidskou důstojnost**

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

Inspekční tým během místního šetření zaznamenal nevhodné chování ze strany personálu, kdy zaměstnanec č. 1 hlasitě obviňoval klienta z požití alkoholu. Klient č. 2, který seděl na chodbě a vyjadřoval svoji nespokojenost s poskytováním sociální služby před inspekčním týmem, nejevil známky opilosti a nebyl cítit alkohol. Zaměstnanec č. 1 testoval klienta č. 2 dne 13.6.2023 na požití alkoholu. Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že se ho toto chování velmi dotklo.

**„Respektovat individuální potřeby klientů**

*...Každý klient má sestavovaný individuální plán se svým klíčovým pracovníkem v pravidelném rozmezí (jednou za 3 měsíce nebo dle potřeb klienta častěji)...“*

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel nemá zpracované individuální plány u klientů č. 4 až 6 a neplánuje s klienty poskytované sociální služby v pravidelném rozmezí jednou za 3 měsíce. Více v popisu zjištění stavu věci u kritéria 5. b) a 5. c).

**„Sociální začleňování klientů**

*...naším cílem je podporovat klienty v udržování a rozšiřování svých sociálních vztahů, sítí a společenského postavení (pokud je to v jeho zájmu), které zaujímal před tím, než se stal našim klientem. Cílem je sociální integrace, udržet klienty v kontaktu s jejich sociálním okolím a vyloučit tak riziko sociálního vyloučení... ..Pokud má klient zájem, je mu umožněn pravidelný kontakt s rodinnou s blízkými lidmi.“*

Poskytovatel předložil zápis z mimořádné situace ze dne 18.6.2023, kdy klientovi č. 1 byl odebrán mobilní telefon, z důvodu opakovaného volání na tísňovou linku. Klient č. 1 nemá ustanoveného opatrovníka, je svéprávný. Při rozhovoru s klientem č. 1 bylo pozorováno, že klient využíval mobilní telefon pro kontakt a udržování kontaktů s rodinou a s osobami blízkými.

**„Poskytovat kvalitní sociální službu**

*...Kvalita služby je zajišťována vyškoleným personálem, který zná teoretické postupy a jejich praktické využití k tomu, jak předejít, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se klient nachází. Pracovníci si průběžně si doplňují či rozšiřují*

*vzdělání. Při komunikaci s klientem uplatňují profesionální přístup, znají pravidla při řešení určitých nouzových situací a postupují podle nich...“*

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

#### **„Zachovávat a neomezovat lidská práva a svobody klientů“**

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

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

Z předložených podkladů, webových stránek poskytovatele bylo ověřeno, že poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálními potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 9, z rozhovorů s klienty č. 1 až 5 a pozorováním bylo zjištěno, že podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel nepostupuje.

Zároveň bylo zjištěno, že poskytovatelem písemně definovaný a zveřejněný okruh osob, kterým je sociální služba určena je v rozporu s ustanovením § 50 odst. 1 ZSS.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 1 (DS), platnost od 1.1.2023
2. Registr poskytovatelů sociálních služeb, platný ke dni 13.6.2023
3. <http://www.hvezdazu.cz>, platné ke dni 13.6.2023
4. 6.2. Mimořádné situace ze dne 18.6.2023
5. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 3 a 9
6. Rozhovor s klienty 1 až 5
7. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
8. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

#### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 2**

Porušeno kritérium 1. a) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.*

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

Zároveň bylo zjištěno, že poskytovatelem písemně definovaný a zveřejněný okruh osob, kterým je sociální služba určena je v rozporu s ustanovením § 50 odst. 1 ZSS.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle poslání, cílů a zásad, které má poskytovatel písemně definované a zveřejněné. Upravit okruh osob, kterým je sociální služba určena, v souladu s ustanovením § 50 odst. 1 ZSS.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 3**

k oblasti:

#### **Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě**

##### **Kritérium 15. a)**

*Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.*

#### Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1 a 3 specifikovali průběžnou kontrolu a hodnocení způsobu poskytování sociální služby a jeho soulad s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby zejména formou pravidelných porad, analýzami interních dokumentů poskytovatele, dotazníkovým šetřením a kontrolou zaměstnanců ze strany vedoucích pracovníků. Uvedené způsoby kontroly a hodnocení doložil zaměstnanec č. 1 v předložených podkladech s názvem *dotazníky vyhodnocení, zápisy z porad, kontrolní činnost*.

Rozhovory se zaměstnanci č. 1 a 3 a z předložených podkladů bylo zjištěno, že hodnocení probíhá pouze formálně, neboť byl inspekčním týmem zjištěn rozpor mezi stanoveným posláním, cíli a zásadami, a způsobem poskytování sociální služby, blíže viz kritérium 1. a) tohoto protokolu.

#### Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 3**

Porušeno kritérium 15. a) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.*

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

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

---

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

---

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 4**

k oblasti:

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

*Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.*

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

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

Z veřejně přístupných zdrojů, z předložené dokumentace poskytovatele a z rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3 a 5 bylo zjištěno, že poskytovatel srozumitelným způsobem informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby. Výjimkou je informace o podmínce složení sponzorského daru poskytovateli, blíže viz popis zjištěného stavu věci v kritériu 3. a) tohoto protokolu.



Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

**§ 88 písm. b) ZSS**

Splněné:

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

Klient č. 1, který uzavíral smlouvu v kontrolovaném období, uvedl, že vše zařizoval syn, který má generální plnou moc a v zařízení poskytovatele pracuje, tudíž věděl, jaké jsou podmínky poskytování sociální služby.

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

Zaměstnanci č. 1 až 3 uvedli v rozhovoru, že po každém nově příchozím klientovi je požadován sponzorský dar, který je podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Tato praxe byla potvrzena v rozhovorech s klienty č. 1, 2, 4 a 5.

Postup, kdy poskytovatel jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby ukládá klientovi složení finanční částky jako sponzorského daru, nemá poskytovatel nikde písemně stanoven, ani pro zájemce o sociální službu zveřejněn. Uvedený postup je v rozporu se zákonem o sociálních službách, podle něhož je očekáváno, že se fyzická osoba, jež potřebuje poskytnutí sociální služby, nachází v sociálně nepříznivé situaci (§ 1 ZSS), a že sociální služba bude poskytována v zájmu osob (nikoli v zájmu zřizovatele) a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (§ 2 ZSS).

V § 73 ZSS s odkazem na prováděcí právní předpis zákon stanovuje maximální výši úhrady, čímž zajišťuje mj. dostupnost pro co nejširší okruh osob v nepříznivé sociální situaci. Zjištěná praxe poskytovatele má negativní dopad na tuto funkci sociálních služeb, jelikož představuje překážku pro určitou skupinu potenciálních zájemců o sociální službu. Taková praxe také hrozí obcházením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kdy podle § 2067, odst. (1): „*Darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.*“

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

#### Podklady kontrolního zjištění

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

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 5**

Porušeno kritérium 3. a) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

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

**Bodové hodnocení kritéria: 2 body**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

---

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

---

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 6**

k oblasti:

**Informování zájemce o podmínkách služby****Kritérium 3. b)**

*Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.*

Popis zjištěného stavu věci

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

Osobní dokumentace klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 obsahuje záznamy, kde je popis možností, schopností a přání klienta, tyto záznamy však neprokazují, že tyto informace byly zjištěny ještě před sepsáním smlouvy o poskytování sociální služby z jednání se zájemcem o sociální službu. U žádného z klientů č. 1 až 9 se v osobní dokumentaci nenachází písemný záznam o zjišťování požadavků, očekávání a osobních cílů těchto klientů.

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a z rozhovoru s klientem č. 1 a jeho rodinným příslušníkem nebylo prokázáno, že by poskytovatel projednával se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 6**

Porušeno kritérium 3. b) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.*

Poskytovatel neprokázal, že projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Projednávat se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 7**

k oblasti:

**Informování zájemce o podmínkách služby**

**Kritérium 4. b)**

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

Popis zjištěného stavu věci

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

Z rozhovorů s klienty č. 1 až 5 vyplynulo, že smlouvu o sociální službu uzavírali za přítomnosti svých rodinných příslušníků a porozumění obsahu ponechávali převážně na nich.

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 7**

Porušeno kritérium 4. b) standardů kvality sociálních služeb.

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

Stanovením základních činností poskytované sociální služby jako fakultativních služeb, snižuje srozumitelnost obsahu smlouvy o poskytování sociální služby.

**Bodové hodnocení kritéria: 2 body**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Základní činnosti poskytované sociální služby neuvádět ve smlouvě o poskytování sociálních služeb jako fakultativní služby.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 8**

k oblasti:

**Ochrana práv****§ 88 písm. c) ZSS**

*Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.*

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

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

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

Porušena povinnost poskytovatele uvedená § 88 písm. c) ZSS

*Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.*

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

Nesplněné:

**§ 88 písm. c) ZSS**Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 9**

k oblasti:

#### **Ochrana práv**

#### **Kritérium 1. b)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

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

Zaměstnanec č. 1 uvedl, že klient č. 1 nemá opatrovníka, ale má syna, který má generální plnou moc. Klient č. 1 sdělil: „Můj syn všechno vyřizuje, nevím, kolik platím a nic jsem tady nezařizovala.“

Poskytovatel předložil dokument 6. 2.. *Mimořádná situace ze dne 18.6.2023*, kde je uvedeno, že klientovi č. 1 byl odebrán telefon, jelikož se opakovaně snažil kontaktovat tísňovou linku a poté se neozýval. Nastalá situace byla řešena s rodinným příslušníkem (synem) klienta č. 1. Není uvedeno, na základě čeho poskytovatel dospěl k závěru, že je nutné celou záležitost řešit takto radikálně, a to odebráním telefonního aparátu. Klientovi č. 1 byl tímto znemožněn kontakt se sociálním prostředím.

V situaci, kdy byl klientovi č. 1 odebrán mobilní telefon, byla porušena svobodná vůle a vlastní rozhodování klienta č. 1.

Klient č. 2 v rozhovoru sdělil: „Vrátnice je jen do sedmi do večera, když bych chtěla ven, tak už se nedostanu. Osobní doklady mají sestřičky. Peníze máme, ale krade se, tak musíme schovávat. Nemáme kam si to zamknout. V některých skříních není trezor. Od pátku nám dali věci na chodbu a nikdo se s námi nebaví, ještě sem nastěhovali třetí paní od pátku, ale to jen během toho stěhování.“

Klient č. 3 uvedl: „V kuchyňce nic nevaříme, nevyužíváme mikrovlnku ani varnou desku, ale platím za to. Televize je pro mě vůbec nepřístupná. Koukal bych se na všechny sport. Když jsem měl televizi jenom sám, tak zprávy a sport. Tam co bydlím, neshodnu se spolubydlícími na televizi, oni se dívají na Max a já se dívám na sport, nemůžu se dívat. Klient č. 4 sdělil: ...(jméno zaměstnance č. 3) se chová ke klientům nevhodně, nevyslechne jejich požadavky a přání. Když mám připomínky, vždy řeknou, že jestli se nám něco nelíbí, tak můžeme jít, mají davy, co do služby budou chtít a budou vděční. Jsem tady nespokojený, 89 % klientů je tady nespokojených.“

Z osobní dokumentace klienta č. 3 bylo zjištěno, že je mu účtována fakultativní služba

vybavení pokoje, i když dané vybavení vůbec nepoužívá, neboť mu to nedovoluje jeho zdravotní stav.

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

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 1 (DS), platnost od 1.1.2023
2. 6. 2.. Mimořádná situace ze dne 18.6.2023
3. Rozhovory s klienty č. 1 až 4
4. Pozorování
5. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 9**

Porušeno kritérium 1. b) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 10**

k oblasti:

##### **Ochrana práv**

##### **Kritérium 1. d)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument SQ č. 1 (DS), kde jsou popisovány způsoby podpory klientů v souvislosti s jejich ochranou před předsudky a negativním hodnocením. Je zde uvedena např. oblast „Nálepkování – hanlivé označení klientů (dement, ležák)“, „Ponižování“, „Manipulace s osobními věcmi klienta“ apod.

V rozhovorech s klienty č. 1 až 5 bylo ověřeno, že zaměstnanci poskytovatele tato vnitřní pravidla neuplatňují v praxi. Inspekční tým během místního šetření



pozoroval situaci, kdy se zaměstnanec č. 1 choval ke klientovi č. 2 nevhodně, hlasitě obviňoval klienta z požití alkoholu. Klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že ho tato situace velmi ponížila. Dále klient č. 2 v rozhovoru uvedl, že jej přestěhovali bez uvedení důvodu, přemístili mu jeho věci, aniž by s ním o tom někdo hovořil.

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

V řeči zaměstnanců č. 3, 6, 7, 9, 10, 11 a v pravidlech poskytované sociální služby byly zachyceny výrazy, jejichž používání při poskytování sociální služby předsudky a negativní hodnocení přímo vytvářejí, například: „*krmení, ležák, plenky, přebalít, nástup, příjem, zmedikovat klienta.*“

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

Pozorováním, v rozhovorech s klienty č. 1 až 5, v rozhovorech se zaměstnanci č. 3, 6, 7, 9, 10, 11 a z předložené dokumentace byly zjištěny situace, kdy nejsou klienti sociální služby důsledně chráněni před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 1 (DS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 6, 7, 9, 10, 11
3. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
4. Pozorování
5. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 10**

Porušeno kritérium 1. d) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 11**

k oblasti:

**Ochrana práv****Kritérium 2. a)**

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

- O našich klientech hovoříme vždy s patřičnou úctou.

- Záměrně nepoškozujeme dobré jméno či pověst klienta.“

Inspekční tým během místního šetření zaznamenal nevhodné chování ze strany personálu, kdy zaměstnanec č. 1 hlasitě obviňoval klienta z požití alkoholu. Klient č. 2, který seděl na chodbě a vyjadřoval svoji nespokojenost s poskytováním sociální služby před inspekčním týmem, nejevil známky opilosti a nebyl cítit alkohol. Zaměstnanec č. 1 testoval klienta č. 2 dne 13.6.2023 na požití alkoholu, test byl negativní. Klient č. 2 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedl: „Teď jsem tady nespokojená. Dali mě dýchnout do pusy, jestli nemám alkohol. Když mě měřili do pusy, to mě urazilo, to se mě dotklo. Hned volala (zaměstnanec č. 1) mojí dceři a řekla jí, že piju.“

K4 sdělil: „(jméno zaměstnance č. 3) chová ke klientům nevhodně, nevyslechne jejich požadavky a přání. Když mám připomínky, vždy řeknou, že jestli se nám něco nelíbí, tak můžeme jít, mají davy, co do služby budou chtít a budou vděční.

Jsem tady nespokojený, 89 % klientů je tady nespokojených.“

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*- Pracovníci nikdy nerozhodují za klienty.*

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

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

Zaměstnanec č. 1 uvedl, že klient č. 1 nemá opatrovníka, ale má syna, který má generální plnou moc. Klient č. 1 sdělil: „Můj syn všechno vyřizuje,....“

Poskytovatel předložil dokument 6. 2.. *Mimořádná situace ze dne 18.6.2023*, kde je uvedeno, že klientovi č. 1 byl odebrán telefon, jelikož se opakovaně snažil kontaktovat tísňovou linku a poté se neozýval. Nastalá situace byla řešena s rodinným příslušníkem (synem) klienta č. 1. Není uvedeno, na základě čeho poskytovatel dospěl k závěru, že je nutné celou záležitost řešit takto radikálně, a to odebráním telefonního aparátu. Situace, kdy byl klientovi č. 1 odebrán mobilní telefon, bylo porušeno další pravidlo, které poskytovatel uvádí v dokumentu SQ č. 2 (DS): *„Právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím*

*Pracovníci pomáhají a zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím. Neizolují klienty od běžné společnosti.“*

Při rozhovoru s klientem č. 1 inspekční tým pozoroval, že klient používá mobilní telefon pro udržení sociálního kontaktu se svými příbuznými a přáteli. V průběhu rozhovoru měl klient č. 1 telefonický hovor, který odmítl a uvedl, že ho vyřídí po ukončení rozhovoru s inspekčním týmem. Klient č. 1 uvedl, že mu volají vnoučata, které bydlí v Praze, dále komunikuje po telefonu se snachou i syny.

Z předložené dokumentace poskytovatele, z rozhovorů s klienty č. 1, 2 a 4, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 a 9 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel nepostupuje.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DS), platnost od 1.1.2023
2. 6. 2.. *Mimořádná situace ze dne 18.6.2023.*
3. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
4. Rozhovor s klienty č. 1 až 5
5. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
6. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

#### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 11**

Porušeno kritérium 2. a) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení*

*základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

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

**Bodové hodnocení kritéria: 1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 12**

k oblasti:

#### **Ochrana práv**

#### **Kritérium 2. b)**

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

#### Popis zjištěného stavu věci

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

- Ubytování žádá člen rodiny jedné naší pracovnice z přímé obslužné péče

*Postup řešení:*

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

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

Z předložené dokumentace, rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel zpracoval 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. V kontrolovaném období byla zjištěna situace, kdy poskytovatel nepostupoval podle svých pravidel.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DS), platnost od 1.1.2023
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
3. Pozorování

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

Porušeno kritérium 2. b) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

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

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

---

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

---

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 13**

k oblasti:

**Ochrana práv****Kritérium 2. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

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

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

Při rozhovoru s klientem č. 1 uvedl jeho syn, že při vstupu klienta č. 1 do sociální služby složil na účet poskytovatele sponzorský dar.

Klient č. 2 v rozhovoru sdělil: „Dcera mě to domluvila. Dala jsem 50 tisíc a vzali mě do hodiny.“

Klient č. 4 uvedl v rozhovoru: „Řekli si o sponzorský dar, ale já jsem potřeboval někam jít a jinde nebylo místo“.

Klient č. 5 sdělil v rozhovoru: „Zaplatila jsem 60 tisíc. Bylo to tím podmíněné, jinak by mě nevzali.“

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a rozhovorů s klienty č. 1, 2, 4 a 5 vyplývá, že poskytovatel požaduje po každém nově příchozím klientovi sponzorský dar, který je podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Z předložených pravidel poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 3 a rozhovorů s klienty č. 1, 2, 4 a 5 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel nepostupuje, neboť jako podmínku pro uzavření poskytování sociální služby ukládá klientovi složení finanční částky jako sponzorského daru.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DS), platnost od 1. 1. 2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3
3. Rozhovory s klienty č. 1, 2, 4 a 5

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 13**

Porušeno kritérium 2. c) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

**Bodové hodnocení kritéria: 1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Postupovat podle vnitřních pravidel pro přijímání darů.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 14**

k oblasti:

##### **Ochrana práv**

##### **Kritérium 13. a)**

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

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

Pozorováním během místního šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

**kritérium 13. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

**Nebylo uloženo.**

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 15**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil elektronickou složku s názvem *MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DS) - 23*, kde jsou zpracovány standardy kvality č. 1 až 15. Dále poskytovatel předložil dokumenty s názvem *2. 1. Vnitřní pravidla a informace DS (22)*, *2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23)*, kde jsou např. zpracované vnitřní předpisy, pracovní

postupy pro základní činnosti, fakultativní činnosti, domácí a návštěvní řád, popis zdravotní péče aj. Studium obsahu uvedených složek bylo zjištěno, že se jedná o vnitřní pravidla pro zajištění řádného průběhu poskytování sociální služby. Předložená vnitřní pravidla jsou přehledná a srozumitelná.

Součástí předložených vnitřních pravidel jsou i podklady, které stanovují pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Jedná se např. o dokumenty: SQ 2, 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, SQ7, 2. 1. Vnitřní pravidla a informace DS (22), 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23).

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

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

#### Podklady kontrolního zjištění

1. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DS) – 23, platné ke dni 14.6.2023
2. 2.1. Vnitřní pravidla a informace DS (23), s účinností od 1.1.2023
3. 2.2. Vnitřní pravidla a informace DS (22), s účinností od 1.1.2022
4. SQ 2 (DS), platnost od 1.1.2023
5. 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, ze dne 1.1.2023
6. SQ 7, platnost od 1.1.2023
7. příloha č. 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023\_DS, s účinností od 1.1.2023

#### 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. 16**

k oblasti:

#### **Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy**

#### **Kritérium 1. c)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatelem byly předloženy elektronické dokumenty obsahující pracovní postupy v rozsahu úkonů poskytované sociální služby Domovy se zvláštním režimem: složka dokumentů MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DS) – 23, dokumenty 2.1. Vnitřní pravidla a informace DS (23) a 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (22). V těchto



dokumentech je možné nalézt pracovní postupy pro všechny základní činnosti v § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS.

Pozorováním během místního šetření, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z rozhovorů s klienty č. 1 až 5, studiem dokumentu s názvem *3. 1. příloha č 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023\_DS* a studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 bylo zjištěno, že poskytovatel v kontrolovaném období účtoval klientům částku 500 Kč/měsíc za fakultativní činnost *Úklid bytových jednotek*, částku 465 Kč/měsíc za fakultativní činnost *Praní prádla, opravy a úpravy prádla, Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště za částku 50 Kč/30 min., Zajištění nákupů věcí běžné potřeby za 120 Kč, Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení - Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení 130 Kč/hodinu, Asistovaný doprovod k lékaři 190 Kč/hodinu, Správa a údržba nemovitostí za 500 Kč/měsíc, Zajištění léků pro klienta za 200 Kč/měsíc*, místo aby tyto činnosti byly zahrnuty pod základních činností dle § 50 odst. 2 písm. a), c), d), e), h) ZSS a hrazeny z přiznaného příspěvku na péči. Pozorováním při místním šetření a rozhovory se zaměstnanci č. 2 až 9 bylo zjištěno, že základní činnost péči o nehty poskytovatel nezajišťuje a klienti si tuto činnost musí nechat provádět komerční službou za úhradu. Tyto postupy poskytovatele nezaručují řádný průběh poskytování sociální služby.

Dále poskytovatel předložil vyúčtování klientů č. 1 až 9, kdy těmto klientům účtuje částku 390 Kč/měsíc za fakultativní činnost *Hygienické potřeby, 70 Kč/měsíc za Zapůjčení mikrovlnné trouby a 80 Kč/měsíc za Zapůjčení sklokeramické desky*. Tyto částky účtuje i klientům, kteří fakultativní činnosti nevyužívají. Syn klienta č. 1 vypověděl: „Matku vozím na vozíku ven, dlouho na něm nevydrží, není schopná si něco uvařit.“ Klient č. 3 v rozhovoru uvedl: „V kuchyňce nic nevaříme, nevyužíváme mikrovlnku ani varnou desku.“ Klient č. 4 sdělil: „Platím za varnou desku a nic si nevařím.“

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

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

- „8.1 Recepce

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

- „1.1 Ubytování

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

- Dále bylo pozorováním zjištěno, že zaměstnanci vstupují do pokoje klienta bez jeho přítomnosti, čímž porušují písemné pravidlo: *„Zaměstnanci vždy respektují bytovou jednotku jako soukromí klienta. Jednají v souladu s právy klienta. Bez přítomnosti klienta, personál do jeho bytové jednotky nevstupuje a to ani v případě, že není bytová jednotka uzamčena.“*
- Zaměstnanci č. 3, 6 až 8 v rozhovoru uvedli, že holení klientů a stříhání nehtů na dolních končetinách provádí pouze holič a pedikérka. To je v rozporu s pravidlem poskytovatele: *„3.1 Pomoc při úkonech osobní hygieny*

*Pracovníci v sociálních službách poskytují klientovi potřebnou míru pomoci a podpory při následujících úkonech:*

• *holení, česání*

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

Z předložené dokumentace, z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až, z rozhovorů s klienty č. 1 až 5 bylo dále zjištěno, že zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle pracovních postupů, které mají zajistit řádný průběh poskytování sociálních služeb, a to v případech kdy:

- Zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle pravidla SQ č. 5 (DS). Z osobní dokumentace klientů č. 4 až 6 bylo zjištěno, že poskytovatel průběžně nehodnotí jejich osobní cíle v rámci poskytování sociální služby. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 5. c) tohoto protokolu.
- Zaměstnanci přímé péče nedodrží pracovní postup, který má poskytovatel zpracovaný v dokumentu s názvem SQ č. 7 (DS), kde je uvedeno: „*Sociální pracovník (nebo jiná oprávněná pro vyřizování stížností) důsledně písemně zaznamenává všechny žádosti do „Záznamu o stížnosti“ a ukládá je v kanceláři vedoucí střediska DS.*“ Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 7. c) tohoto protokolu.
- Zaměstnanci poskytovatele nepostupují dle zpracovaného vnitřního pravidla s názvem SQ č. 14 (DS) tím, že nevedou dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériu 14. c) tohoto protokolu.
- Zaměstnanci poskytovatele důsledně neuplatňují vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. V kontrolovaném období se nedodržovala vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob a ke střetům zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým je sociální služba poskytována. Blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 1. d), 2. a) 2. b) tohoto protokolu.
- Dále bylo zjištěno, že zaměstnanci poskytovatele nepostupovali podle pravidla SQ č. 3 (DS), kde je uvedeno: „*O výsledku rozhodnutí sociální komise je žadatel vždy vyrozuměn písemně.* Zaměstnanci č. 1, 3 a 5 v rozhovoru uvedli, že o odmítnutých zájemcích vedou pouze tabulku s názvem *10. Seznam odmítnutých zájemců*, kde je uvedeno, jaký byl důvod odmítnutí, ale odmítnutého zájemce za kontrolovaném období písemně nevyrozuměli.

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

#### Podklady kontrolního zjištění

1. MP č. 27 Standardy kvality soc. služeb (DS) – 23, platné ke dni 14.6.2023, složka dokumentů
2. 2.1. Vnitřní pravidla a informace DS (23), s účinností od 1.1.2023
3. 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (22), s účinností od 1.1.2022
4. 3. 1. příloha č 1 - Úhrada za poskytování sociální služby 2023\_DS, platný od 1.1.2023
5. SQ č. 2 (DS), platnost od 1.1.2023

- 6.
7. SQ č. 3 (DS), platnost od 1.1.2023
8. SQ č. 5 (DS), platnost od 1.1.2023
9. SQ č. 7 (DS), platnost od 1.1.2023
10. SQ č. 14 (DS), platnost od 1.1.2023
11. 10. Seznam odmítnutých zájemců, tabulka za rok 2022, 2023
12. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
13. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
14. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
15. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 16**

Porušeno kritérium 1. c) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 17**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 7 (DS), platnost od 1. 1. 2023
2. 1. Záznam o stížnosti, tiskopis, nedatováno
3. 1. Informace o stížnostech, nedatováno
4. 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, ze dne 1. 1. 2023

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

**§ 88 písm. e) ZSS**

Splněné:

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

k oblasti:

**Uplatňování stížností****Kritérium 7. a)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla: SQ č. 7 (DS), 1. Informace o stížnostech, 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023 a 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23). Tyto dokumenty obsahují srozumitelnou formou zpracované postupy pro podávání a vyřizování stížností na způsob poskytování sociální služby. Dále byl poskytovatelem předložen dokument 8.2. Evidence přijatých stížností r. 2022 a dokument 8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023.

Klienti č. 2 až 5 v rozhovorech projevili svou nespokojenost s poskytováním sociální služby, viz blíže popis v kontrolním zjištění č. 20 tohoto protokolu, kritérium 7 c). Zaměstnanci č. 1, 3, 6 a 9 v rozhovorech uváděli případy stížností na kvalitu poskytované sociální služby, viz blíže popis v kontrolním zjištění č. 20 tohoto protokolu, kritérium 7 c).

V dokumentu SQ č. 7 (DS) je uveden postup při podání stížnosti:

*„Postup při řešení stížnosti:*

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

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

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

V poskytovatelem předloženém dokumentu 8.1. *Evidence přijatých stížností r. 2023* není stížnost evidována a řešena postupem, který si poskytovatel stanovil. Většina stížností a připomínek vyplývajících z rozhovorů s klienty č. 2 až 5 a z rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3, 6 a 9 není vůbec zaznamenána a řešena dle pravidel stanovených poskytovatelem.

Studiem předložené dokumentace poskytovatele, rozhovory s klienty č. 2 až 5, rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 6 a 9 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve srozumitelné formě, podle těchto pravidel však poskytovatel nepostupuje.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 7 (DS), platnost od 1. 1. 2023
2. 1. Informace o stížnostech, nedatováno
3. 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023, ze dne 1. 1. 2023
4. 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23), účinnost od 1. 1. 2023
5. 8.2. Evidence přijatých stížností r. 2022, stížnosti ze dne 11. 9. a 11. 10. 2022
6. 8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023, stížnost ze dne 9. 6. 2023
7. Rozhovory s klienty č. 2 až 5
8. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 6 a 9

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 18**

Porušeno kritérium 7. a) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

**Bodové hodnocení kritéria: 1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 19**

k oblasti:

**Uplatňování stížností****Kritérium 7. b)**

*Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.*

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023 a 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23), se kterými jsou prokazatelně seznámeni klienti poskytované sociální služby při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, kde toto stvrzují svým podpisem. V obou uvedených dokumentech se nacházejí informace, jakou formou je možné podat stížnost na poskytování sociální služby, komu je možné stížnost předat, kdo ji bude vyřizovat, jak bude evidována a v jaké lhůtě řešena. Dále je v dokumentech uvedeno, že si stěžovatel může pro podání stížnosti zvolit nezávislého zástupce.

Pozorováním bylo zjištěno, že informace o možnostech podání stížnosti jsou v tištěné podobě vyvěšeny v budově zařízení poskytované sociální služby. Jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele <http://hvezdazu.cz> v dokumentu ke stažení 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23).

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

Z dokumentů předložených poskytovatelem a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

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

k oblasti:

**Uplatňování stížností****Kritérium 7. c)***Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.*Popis zjištěného stavu věciPoskytovatelem byl předložen dokument *8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023.*

V předloženém dokumentu *8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023*, se nachází záznam jedné stížnosti ze dne 9. 6. 2023. Obsah stížnosti se týká ztráty prádla v prádelně, stížnost byla podána příbuznou osobou klientky č. 10. U této evidované stížnosti není doložena písemná odpověď vyřízení stížnosti.

Klient č. 2 v rozhovoru sdělil, že je nespokojený, protože je přestěhován do jiného pokoje, a když to sdělí personálu a ptá se, proč tomu tak je, nikdo mu nedá odpověď. Klient č. 3 popsal v rozhovoru, že se nemůže dívat v televizi na pořady, které má rád, neboť si ho nemůže pustit kvůli dalším klientům, se kterými sdílí pokoj, uvedl, že neví, komu by si na to mohl stěžovat.

Klient č. 4 uvedl v rozhovoru, že je s poskytováním sociální služby nespokojený, ale pokud si stěžuje, dostane od zaměstnanců vždy odpověď, že pokud se klientům něco nelíbí, tak můžou jít, protože mají davy, co do služby chtějí budou a budou za to vděční. Dále klient č. 4 sdělil, že nespokojenost dalších klientů poskytované sociální služby nikdo neřeší.

Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru uvedl, že řeší spory a nespokojenost s příbuznými klienta č. 1.

Zaměstnanec č. 3 v rozhovoru sdělil, že se momentálně řešila stížnost klienta, kterému se opakovaně ztratilo prádlo v prádelně. Dále uvedl, že na jídlo jsou stížnosti každý den.

Zaměstnanec č. 5 uvedl v rozhovoru, že aktuálně byla řešena ztráta prádla v prádelně. Stížnost byla zaevidována písemně a vyřešena ústně.

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

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

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

Z výpovědi klientů č. 2 až 4 a z výpovědi zaměstnanců č. 1, 3 a 5 až 9 vyplývá, že přes to, že stížnosti a podněty jsou zaměstnancům sdělovány, tyto nejsou nikde evidovány a řešeny.

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

#### Podklady kontrolního zjištění

1. 8.1. Evidence přijatých stížností r. 2023, stížnost ze dne 9. 6. 2023
2. Rozhovory s klienty č. 2 až 4
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3 a 5 až 9

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 20**

Porušeno kritérium 7. c) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.*

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

Bodové hodnocení kritéria: **0 bodů**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Všechny stížnosti evidovat a vyřizovat je písemně v přiměřené lhůtě.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 21**

k oblasti:

##### **Uplatňování stížností**

##### **Kritérium 7. d)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

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

Poskytovatel dále přeložil dokumenty 1. 7. MP č. 26 - Domácí řád DS 2023 a 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23), se kterými je seznamován klient při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Uvedené dokumenty obsahují stručný postup přijetí a řešení stížnosti, nicméně informace o institucích sledujících dodržování lidských práv a na které je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v těchto dokumentech nejsou zmíněny.

Studiem dokumentace předložené poskytovatelem sociální služby bylo zjištěno, že poskytovatel neinformuje všechny osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo



na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

#### Podklady kontrolního zjištění

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

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 21**

Porušeno kritérium 7. d) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **2 body**

##### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

##### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 22**

k oblasti:

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

*Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.*

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil složku dokumentů SQ 5 (DS) vztahující se k plánování poskytování sociální služby, ve které byly obsaženy formuláře: 1. *Inventář potřeb klienta (DS)*, 2. *Záznam z plánování služby - nekomunikace s klientem*, 3. *Záznam z plánování služby s komunikujícím*2021.

Dále byla předložena osobní dokumentace klientů č. 1 až 9. Pouze dokumentace klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 obsahovala dokumenty: *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem*, *Plán péče*. V dokumentech jsou uvedeny záznamy o průběhu poskytování sociální služby, osobní cíle klientů a kroky k jejich naplnění. Zaměstnanci č. 3 až 9 v rozhovorech sdělili, jaké potřeby zajišťují klientům a jaké kroky plánují k dosažení jejich osobního cíle.

Z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 9, rozhovorů s klienty č. 1 až 5, rozhovorů se zaměstnanci č. 3 až 9 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytuje sociální službu, vede písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení průběhu poskytování sociální služby. Byly zjištěny nedostatky, které jsou uvedeny blíže viz popis zjištěného stavu věci ke kritériím 5. b) a 5. c).

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ 5 (DS), ke dni 14. 6. 202
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 až 9
4. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
5. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

**§ 88 písm. f) ZSS**

Splněné:

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

k oblasti:

**Plánování poskytování sociální služby**

**Kritérium 4. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci klientů č. 1 až 9, která obsahovala dokument: *Smlouva o poskytování sociální služby – Domov se zvláštním režimem*, kde je sjednáván rozsah poskytované sociální služby, a to ubytování, strava a úkony péče. V článku 2 „*Druh a rozsah poskytované sociální služby*“ je uveden výčet základních činností dle § 50 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 obsahovala formulář *Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby – Domov se zvláštním režimem Inventář potřeb klienta – plánování průběhu poskytované sociální služby*, kde jsou zaznamenány potřeby klienta.

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

Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 9, rozhovorem se zaměstnancem č. 3 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. Rozhovor se zaměstnancem č. 3
3. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

**kritérium 4. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 24**

k oblasti:

**Plánování poskytování sociální služby****Kritérium 5. b)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Osobní dokumentace klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 obsahovala záznamy související s plánováním poskytované sociální služby, a to *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem* a *Plán péče*. V uvedených dokumentech jsou popsány potřeby klientů a jejich cíle.

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

Předložená osobní dokumentace klientů č. 4 až 6 neobsahovala záznamy deklarující průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

Klient č. 4 uvedl: „Co potřebujeme, to se nikdo neptá. Žádné individuální plány neděláme, nevím, o čem mluvíte.“

Klient č. 2 potvrdil: „Individuální plány? Nikdo k nám nechodí. Potřebovali bychom dobré slovo a ne vymyšlené. A ne lhaní do očí.“

Studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 3 a 7 až 9, rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 9, rozhovory s klienty č. 2 a 4 bylo zjištěno, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. Poskytovatel nedoložil u klientů č. 4 až 6 záznamy o průběhu poskytování sociální služby ve vztahu k jejich potřebám, schopnostem, možnostem a osobním cílům.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 9
3. Rozhovory s klienty č. 2 a 4
4. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 24**

Porušeno kritérium 5. b) standardů kvality sociálních služeb.

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

Poskytovatel neprokázal u klientů č. 4 až 6, že společně s nimi plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti.

**Bodové hodnocení kritéria: 1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 120 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 25**

k oblasti:

##### **Plánování poskytování sociální služby**

##### **Kritérium 5. c)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

V osobní dokumentaci klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 byly obsaženy dokumenty, které popisují průběh poskytování sociální služby: *Záznam z plánování služby s komunikujícím klientem a Plán péče.*

Z předložených dokumentů klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 je zřejmé, že dochází k průběžnému hodnocení nastavených osobních cílů klientů.

Osobní dokumentace klientů č. 4 až 6 neobsahovala uvedené dokumenty či jiné, které by doložily hodnocení, jak jsou naplňovány jejich osobní cíle.

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

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 3 až 9, studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 3 a 7 až 9 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle osob. V osobní dokumentaci klientů č. 4 až 6 nebylo obsaženo hodnocení jejich osobních cílů ve vztahu k poskytování sociální služby. Poskytovatel neprokázal u klientů č. 4 až 6 v rámci společného hodnocení, jak jsou naplňovány jejich osobní cíle.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3, 5 až 9
3. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 25**

Porušeno kritérium 5. c) standardů kvality sociálních služeb.

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

Poskytovatel neprokázal, že u klientů č. 4 až 6 průběžně hodnotí jejich osobní cíle v rámci poskytování sociální služby.

**Bodové hodnocení kritéria: 1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Hodnotit společně se všemi klienty, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 26**

k oblasti:

##### **Plánování poskytování sociální služby**

##### **Kritérium 8. a)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

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

Klient č. 5 sdělil, že chodí do cukrárny na oplatky, jelikož jsou velmi chutné.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 9, rozhovor s klientem č. 5 a studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 9
3. Rozhovor s klientem č. 5
4. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

#### **kritérium 8. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

#### Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

**Nebylo uloženo.**

### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 27**

k oblasti:

#### **Plánování poskytování sociální služby**

#### **Kritérium 8. b)**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

Klient č. 3 sdělil, že chodí na rehabilitace 1x týdně. Dále uvedl: „Přijde a cvičí se mnou, chodíme po chodbě a nazpět, vždycky nakonec chodby a nazpět, dvakrát to přeždu.“ Rovněž doplnil, že bude mít brzo narozeniny spojené s návštěvou rodiny a oslavou.

Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 9, rozhovor s klientem č. 3, studiem osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a pozorováním bylo potvrzeno, že poskytovatel zprostředkovává klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 až 9
3. Rozhovor s klientem č. 3
4. Pozorování

#### 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. 28**

k oblasti:

#### **Plánování poskytování sociální služby**

##### **Kritérium 8. c)**

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

##### Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1 až 9 sdělili, že klienti jsou navštěvováni svými blízkými, absolvují různé společenské a kulturní akce.

Klient č. 2 uvedl, že v zařízení má blízkého přítele a rád s ním tráví svůj volný čas, ale zaměstnanci mu v tomto vztahu brání a zasahují do něj.

Zaměstnanec č. 3 uvedl, že v kontrolovaném období docházelo k hádkám mezi příbuznými klienta č. 1. K tomu uvedl, že hádky byl také přítomen a docházelo k natáčení jeho osoby na mobil příbuznými, proti tomu se ohradil. Po určité době se otočil na židli a nereagoval na probíhající výměnu názorů.

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

Studiem osobní dokumentace bylo zjištěno, že klientovi č. 1 byl odebrán mobilní telefon pro jeho zhoršující zdravotní stav a tím mu byl omezen kontakt s rodinou.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, rozhovorů s klienty č. 1 až 5, z předložené osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel nepodporuje plně osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává vždy neutrální postoj.

##### Podklady kontrolního zjištění

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

##### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

#### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 28**

Porušeno kritérium 8. c) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění  
Podporovat klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce



**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 29**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

Poskytovatel předložil elektronickou složku dokumentů *14. 2. NP - ÚS SS (DSS) (2)*, jejímž obsahem jsou dokumenty s vypracovanými náplněmi práce a popisy pracovního místa jednotlivých profesí zajišťující chod poskytované sociální služby a to: pracovníků přímé obslužné péče, pracovníků v sociálních službách – základní výchovná nepedagogická činnost, sociálního pracovníka a vedoucího sociálního úseku.

Poskytovatel nedoložil písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3 a 5 bylo zjištěno, že zaměstnanci č. 1 a 3 provádějí práci sociálního pracovníka bez odborné způsobilosti stanovené v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

Z předložené dokumentace poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 1, 3, 5 a 6 a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

Dále bylo zjištěno, že v sociální službě pracuje osoba, která dle doložené dokumentace není zaměstnancem v poskytované sociální službě. Poskytovanou sociální službu Domov seniorů zajišťují pouze dva zaměstnanci přímé péče, což je nedostačující počet k druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována. Poskytovatel nemá písemně zpracované kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady k jednotlivým pracovním pozicím

uvedených v § 115 zákona o sociálních službách, a zaměstnanci č. 1 a 3 provádějí práci sociálního pracovníka bez odborné způsobilosti stanovené v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. organizační struktura DS k 13.6.2023 - se jmény, k datu 13. 6. 2023
2. 9. personální zajištění soc. služby 13.6.2023 + vybraní THP, k datu 13. 6. 2023
3. 12. 1. Měsíční plán směn pro zaměstnance Březen 2023
4. 12. 2. Měsíční plán směn pro zaměstnance duben 2023
5. 12. 3. Měsíční plán směn pro zaměstnance Květen 2023
6. 14. 2. NP - ÚS SS (DSS) (2), elektronická složka dokumentů
7. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 3, 5 a 6
8. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 29**

Porušeno kritérium 9. a) standardů kvality sociálních služeb.

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

V sociální službě pracuje osoba, která dle doložené dokumentace není zaměstnancem v poskytované sociální službě.

Poskytovanou sociální službu Domov seniorů zajišťují pouze dva zaměstnanci přímé péče, což je nedostačující počet k druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

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

Zaměstnanci č. 1 a 3 provádějí práci sociálního pracovníka bez odborné způsobilosti stanovené v § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách.

**Bodové hodnocení kritéria: 0 bodů**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Zajistit počet zaměstnanců přiměřený k druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

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

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 30**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument *organizační struktura DS k 13.6.2023 - se jmény*, ve kterém je písemně zpracována vnitřní organizační struktura zaměstnanců. Dále byly poskytovatelem předloženy dokumenty: *2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS..*,

*2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS – ZVNČ, 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - sociální pracovník a 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - vedoucí sociálního úseku.* V těchto dokumentech je graficky znázorněna podřízenost, nadřazenost a zastupitelnost jednotlivých profesí zaměstnanců. Povinnosti jednotlivých zaměstnanců jsou uvedeny v předložených dokumentech složky *14. 2. NP - ÚS SS (DSS) (2)*.

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

Podklady kontrolního zjištění

1. organizační struktura DS k 13.6.2023 - se jmény, k datu 13. 6. 2023
2. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS.., nedatováno
3. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - PVSS – ZVNČ, nedatováno
4. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - sociální pracovník, nedatováno
5. 2. Struktura podř., nadř. a zastup. - vedoucí sociálního úseku, nedatováno
6. 14. 2. NP - ÚS SS (DSS) (2), elektronická složka dokumentů

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

**kritérium 9. b)**Bodové hodnocení kritéria: **3 body**Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění**Nebylo uloženo.**

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 31**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

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

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

Porušeno kritérium 10. a) standardů kvality sociálních služeb.

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

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, podle tohoto postupu poskytovatel nepostupuje.

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 32**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 10, platnost od 1.1.2023
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 až 9
3. 7. 1. Školení - Standardy SS, ze dne 1.3.2023
4. 7. 2. Školení – Standardy, ze dne 1.9.2022
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb**Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 32**

Porušeno kritérium 10. b) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 33**

k oblasti:

**Profesní rozvoj zaměstnanců**

**Kritérium 10. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

Podklady kontrolního zjištění

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

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

**kritérium 10. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

**Nebylo uloženo.**

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 34**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovor se zaměstnanci č. 1 až 9
2. SQ č. 10 (DS), platnost od 1.1.2023
3. diplomy o dosaženém vzdělání a certifikáty o vzdělání předsedy správní rady Hvězda z.ú.
4. Pozorování

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

Porušeno kritérium 10. e) standardů kvality sociálních služeb.

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

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

**Bodové hodnocení kritéria: 0 bodů**

Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce



**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 35**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument SQ č. 14 (DS).pdf, ve kterém jsou definované nouzové a havarijní situace, které by mohly nastat v průběhu poskytování sociální služby. Ke každé definované situaci je stanoven postup, jak situaci řešit. Dále je v dokumentu uvedeno, jaký záznam se provádí o nastalé situaci.

V souvislosti s postupem a řešením nouzových a havarijních situací poskytovatel doložil dokumenty 2. 1. Vnitřní pravidla a informace DS (22).pdf, 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23).pdf, 1. Stručný přehled mimořádných událostí.pdf a 1. Záznam o mimořádné události.

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

Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 14 (DS).pdf, platnost od 1. 1. 2023
2. 2. 1. Vnitřní pravidla a informace DS (22).pdf, platnost od 1. 1. 2022
3. 2. 2. Vnitřní pravidla a informace DS (23).pdf, platnost od 1. 1. 2023
4. 1. Stručný přehled mimořádných událostí.pdf, ke dni 14. 6. 2023
5. 1. Záznam o mimořádné události, ke dni 14. 6. 2023
6. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

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

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument 17. BOZP, ve kterém zaměstnanci stvrzují svým

podpisem, že byli proškoleni na téma: Bezpečnost a ochrana zdraví při práci, které se konalo dne 14. 9. 2021.

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

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z předložené dokumentace a pozorováním bylo zjištěno, že poskytovatel prokazatelně seznamuje zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích, a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. 17. BOZP, ke dni 14. 6. 2023
2. 7. 2. Školení - Standardy.pdf, dne 1. 9. 2022
3. 7. 1. Školení - Standardy SS.pdf, dne 1. 3. 2023
4. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky:

**kritérium 14. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

#### Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

**Nebylo uloženo.**

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 37**

k oblasti:

#### **Nouzové a havarijní situace**

#### **Kritérium 14. c)**

*Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu nouzových a havarijních situací.*

#### Popis zjištěného stavu věci

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

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

Zaměstnanec č. 1 uvedl, že nouzovou a havarijní situaci řešili v souvislosti s neshodami mezi rodinnými příslušníky klienta č. 1.

Zaměstnanec č. 3 toto tvrzení potvrdil a uvedl, že nouzová a havarijní situace se vyskytla předchozí týden před zahájením místního šetření.

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

Klient č. 5 uvedl, že při odchodu si zamyká pokoj, jelikož v minulosti se objevily drobné krádeže.

Klient č. 4 popsal situaci, kdy (klient...) obchází nezamčené pokoje a odcizuje věci ostatním klientům – „Tenhle je nemocnej a krade věci ostatním, pak to vyhazuje, někdo si pokoj zamyká a někdo ne: Vždy okoukne (klient...), kdo sedí venku na lavičce a pak jde krást do jejich pokojů.“

Zaměstnanci č. 4 až 9 v rozhovoru sdělili, že v kontrolovaném období nezaznamenali žádnou nouzovou či havarijní situaci, jelikož dle jejich mínění nenastala, i když v rámci rozhovoru s inspekčním týmem takové situace popisovali zaměstnanci č. 1 a 3, např. zcizení majetku klienta.

Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, rozhovorů s klienty č. 4 a 5, z předložené dokumentace, z osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel v některých případech nevede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. 1. Stručný přehled mimořádných událostí, ke dni 14. 6. 2023
2. Záznam o mimořádné události, ke dni 14. 6. 2023
3. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
5. Rozhovory s klienty č. 4 a 5
6. Pozorování

#### Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 37**

Porušeno kritérium 14. c) standardů kvality sociálních služeb.

*Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu nouzových a havarijních situací.*

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

Bodové hodnocení kritéria: **1 bod**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Vést dokumentaci o průběhu všech nouzových a havarijních situací.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

## **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 38**

k oblasti:

### **Evidence žadatelů o sociální službu**

#### **§ 88 písm. g) ZSS**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

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

#### Podklady kontrolního zjištění

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

#### 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. 39**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil osobní dokumentaci klientů č. 1 až 9, které obsahovaly smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově se zvláštním režimem. Dále poskytovatel předložil dokument *11. Seznam evidovaných žádostí.pdf*, kde jsou uvedeni zájemci o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu naplněné kapacity zařízení.

Poskytovatel také předložil dokument *10. Seznam odmítnutých zájemců.pdf*, která obsahovala žádosti zájemců o sociální službu, se kterými poskytovatel odmítl v kontrolovaném období uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu, že zájemci o sociální službu nespĺňovali cílovou skupinu osob a zároveň byla naplněna kapacita zařízení.

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

*Cílovou skupinou střediska Domov seniorů nejsou:*

*Osoby se závislostí na návykových látkách*

*Osoby s poruchou chování neumožňující soužití v kolektivu*

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

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

*Osoby mladší 27 let.“*

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

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

V poskytované sociální službě Domovy se zvláštním režimem není přípustné odmítnout zájemce o sociální službu pouze z důvodu závislosti na návykových látkách. Z předložené dokumentace bylo ověřeno, že poskytovatel uzavírá s klienty smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3 ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
2. 11. Seznam evidovaných žádostí.pdf, ke dni 22. 6. 2023
3. 10. Seznam odmítnutých zájemců.pdf, ke dni 22. 6. 2023
4. Registr poskytovatelů sociálních služeb
5. Rozhovor se zaměstnancem č. 1
6. Pozorování

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. 40**

k oblasti:

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

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

Popis zjištěného stavu věci

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

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

*II. fakultativní činnosti*

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

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

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

Podklady kontrolního zjištění

1. Úhrada za poskytování sociální služby, ke dni 22. 6. 2023
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
3. Pozorování

### Hodnocení plnění povinností poskytovatele

#### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 40**

Porušena povinnost poskytovatele § 91 odst. 2 ZSS

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

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

Nesplněné:

#### **§ 91 odst. 2 ZSS**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

Sjednávat výši úhrady za sociální službu v souladu se zněním § 73 odst. 2 písm. e) ZSS.

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

#### **KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 41**

k oblasti:

#### **Smlouva o poskytnutí sociální služby**

#### **§ 73 – 77 ZSS**

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

#### Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument s názvem *4. kalkulace úhrad.pdf* s výší úhrad za poskytovanou sociální službu vztahující se k předloženému vyúčtování za poskytnutí sociální služby u vybraných klientů č. 1 až 9.

Poskytovatel v dokumentu *4. kalkulace úhrad.pdf* stanovil úhradu za ubytování a stravu ve výši, která nepřekračuje maximální výši úhrady stanovenou v § 16 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení ZSS.

Předložený dokument *4. kalkulace úhrad.pdf* obsahuje položky fakultativních činností, mezi které poskytovatel zařadil: *Fakultativní stravování, Celodenní pitný režim, Hygienické potřeby, Zapůjčení elektrospotřebičů, Užívání vlastních elektrospotřebičů, Úklid bytových jednotek, Praní prádla, opravy a úpravy prádla, Správa a údržba nemovitostí, Zajištění léků pro klienta a Administrativní úkony.* Některé činnosti, které poskytovatel uvádí jako fakultativní, u klientů č. 1 až 9 jsou základními činnostmi dle § 50 odst. 2 ZSS.

Z předložené osobní dokumentace klienta č. 1 bylo zjištěno, že za měsíc březen 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky,

sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, sepsání smlouvy a administrativní úkony spojené s přijetím klienta: 1000 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak poskytovatel účtoval klientovi č. 1 za měsíc duben 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 2 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno poskytovatelem za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak za měsíc březen 2023 byly klientovi č. 2 účtovány tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita za měsíc březen 2023 u klienta č. 2 bylo zjištěno, že mu byla účtována pedikúra v částce 400 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 2 účtovány tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního



depozita za měsíc duben 2023 bylo zjištěno, že klientovi č. 2 byla účtována tato položka: Vyúčt. DS 3/23 (doplatek) v částce 115 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 3 je uvedeno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování - přesnídávka: 560 Kč, fakultativní stravování – svačina: 560 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 280 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita klienta č. 3 bylo ověřeno, že mu byla účtována za měsíc únor 2023 pedikúra v částce 400 Kč a holení za 100 Kč.

Dále pak bylo klientovi č. 3 účtováno za měsíc březen 2023 za tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování - přesnídávka: 620 Kč, fakultativní stravování – svačina: 620 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 310 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Výpisem z hotovostního depozita bylo zjištěno, že za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 3 účtováno holení za 120 Kč.

Následně bylo klientovi č. 3 za měsíc duben 2023 účtováno za fakultativní činnosti: fakultativní stravování - přesnídávka: 600 Kč, fakultativní stravování – svačina: 600 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 300 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení televize: 250 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Výpisem z hotovostního depozita bylo ověřeno, že za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 3 účtovány tyto částky: pedikúra: 400 Kč, holení: 390 Kč.

Ze záznamů v osobní dokumentaci klienta č. 4 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z.

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

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 4 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 4 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 5 je uvedeno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 5 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 5 účtováno za fakultativní služby: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky

na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Z předložené osobní dokumentace klienta č. 6 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování - přesnídávka: 560 Kč, fakultativní stravování – svačina: 560 Kč, fakultativní stravování – II. večeře: 280 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak byly klientovi č. 6 účtovány za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování – svačina: 620 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 6 účtovány tyto fakultativní činnosti: fakultativní stravování – svačina: 600 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 200 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 7 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: celodenní pitný režim: 34 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní

ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak poskytovatel účtoval klientovi č. 7 za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo zjištěno, že klientovi č. 7 byly za měsíc březen 2023 účtovány tyto částky: pedikúra 400 Kč a holení, stříhání: 580 Kč. A také tato položka: Vyúčt. DS 2/23 (doplatek): 2621 Kč.

Klientovi č. 7 poskytovatel účtoval za měsíc duben 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo zjištěno, že klientovi č. 7 byly za měsíc duben 2023 účtováno: holení: 340 Kč. Rovněž byly účtovány tyto položky: Vyúčt. DS 3/23 (doplatek): 2550 Kč a Vyúčt. DS 3/23 (doplatek): 2645 Kč.

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

Dále pak za měsíc březen 2023 bylo klientovi č. 8 účtováno za fakultativní služby: celodenní pitný režim: 374 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 8 za měsíc březen 2023 bylo účtováno holení v částce 120 Kč.

Za měsíc duben 2023 bylo klientovi č. 8 účtováno za fakultativní služby: celodenní pitný režim: 510 Kč, hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem:

190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč. Z výpisu hotovostního depozita bylo ověřeno, že klientovi č. 8 bylo účtováno holení v částce 120 Kč za měsíc duben 2023.

Ze záznamů v osobní dokumentaci klienta č. 9 bylo zjištěno, že za měsíc únor 2023 mu bylo účtováno za tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky méně náročného (rychlovarná konvice, kávovar, vysavač): 100 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Dále pak byly klientovi č. 9 účtovány za měsíc březen 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

Za měsíc duben 2023 byly klientovi č. 9 účtovány tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení mikrovlnné trouby: 70 Kč, zapůjčení rychlovarné konvice: 50 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, užívání vlastního elektrospotřebiče energeticky více náročného nebo spotřebiče v majetku "HVĚZDA z. ú." – televize: 500 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč, vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

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

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

V rozhovoru se zaměstnancem č. 2 bylo ověřeno, že klientům č. 1 až 9 byly účtovány za měsíc únor 2023 (kromě klienta č. 1), březen 2023 a duben 2023 tyto fakultativní činnosti: hygienické potřeby (toaletní papír, žínky, sprchový gel, šampon, prostředek na nádobí, houbičky na nádobí): 390 Kč, zapůjčení chladničky s mrazákem: 190 Kč, zapůjčení sklokeramické desky: 80 Kč, úklid bytových jednotek, včetně mytí oken: 500 Kč, praní prádla, praní ložního prádla nad základní rozsah, záclon, označení prádla - dodatečně, úpravy a drobné opravy oděvů: 465 Kč (výjimku tvoří klient č. 9

za měsíc březen 2023 a duben 2023), správa a údržba nemovitostí: 500 Kč, zajištění léků pro klienta: 200 Kč (vyjma klienta č. 8 za měsíc únor 2023, březen 2023, duben 2023), vyhotovení měsíčního vyúčtování: 200 Kč.

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

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

Z výpisů z hotovostních depozit klientů č. 1 až 9 bylo zjištěno, že byly účtovány tyto fakultativní činnosti: holení, stříhání a pedikúra (stříhání nehtů na nohou klientům neprovádějí zaměstnanci poskytovatele).

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

V dokumentu 4. *kalkulace úhrad.pdf* jsou uvedeny další fakultativní činnosti: *Autodoprava, Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště, zajištění nákupů věcí běžné potřeby, Údržba a oprava movitých věcí ve vlastnictví klienta, Asistovaný doprovod klienta mimo zařízení, Telefonní hovory klienta ze zařízení poskytovatele, Internetové připojení klienta ze zařízení poskytovatele, Zapůjčení pomůcek ve středisku a Klimatizace.* Studium osobní dokumentace klientů č. 1 až 9 bylo ověřeno, že žádnému z klientů č. 1 až 9 nebyly účtovány tyto činnosti za měsíc únor, březen a duben 2023.

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

Z vyúčtování klientů č. 2 a 7 bylo zjištěno, že poskytovatel nepostupuje v souladu se zněním § 73 odst. 3 ZSS, neboť těmto klientům účtuje úhradu v plné výši.

V osobní dokumentaci klienta č. 2 byl uveden dokument *Vyúčtování zálohové platby - březen 2023*, který obsahoval položku *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné v částce 18545 Kč. Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby za měsíc březen 2023 činilo 18660 Kč.* Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 115 Kč. Z výpisu hotovostního depozita za měsíc duben 2023 bylo zjištěno, že klientovi č. 2 byla účtována položka *Vyúčt. DS 3/23 (doplatek)* v částce 115 Kč.

V osobní dokumentaci klienta č. 7 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - únor 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 13414 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby za měsíc únor 2023 činilo 16035 Kč.* Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 2621 Kč. Z výpisu hotovostního depozita za měsíc březen 2023 bylo zjištěno, že klientovi č. 7 byla účtována položka *Vyúčt. DS 2/23 (doplatek)* v částce 2621 Kč.

U klienta č. 7 v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - březen 2023* byl obsahem *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 13415 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby za měsíc březen 2023 činilo 18610 Kč.* Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 5195 Kč. Z výpisu hotovostního depozita za měsíc duben 2023 bylo zjištěno, že klientovi č. 7 byly účtovány položky *Vyúčt. DS 3/23 (doplatek)* v částce 2550 Kč a *Vyúčt. DS 3/23 (doplatek)* v částce 2645 Kč.

Z osobní dokumentace klienta č. 7 bylo zjištěno, že v dokumentu *Vyúčtování zálohové platby - duben 2023* byl uveden *Důchodový výměr klienta - 15 % kapesné* v částce 13415 Kč. *Celkové měsíční vyúčtování zálohové platby za měsíc duben 2023*

činilo 18095 Kč. Jako *Doplatek vyúčtování zálohové platby* byla uvedena částka 4680 Kč.

Poskytovatel účtuje klientům č. 2 a 7 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 3 ZSS.

Poskytovatel účtuje klientům č. 1 až 9 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 2 a § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. 4. kalkulace úhrad.pdf, ke dni 22. 6. 2023
2. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 3 a 5
4. Pozorování

#### Hodnocení plnění povinností poskytovatele

##### **Zjištěný nedostatek ke kontrolnímu zjištění č. 41**

Porušení povinností poskytovatele § 73 - 77 ZSS

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

Poskytovatel účtuje klientům č. 2 a 7 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 3 ZSS.

Poskytovatel účtuje klientům č. 1 až 9 výši úhrady za poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem v rozporu se zněním § 73 odst. 2 a § 73 odst. 4 písm. a) ZSS.

Nesplněné:

**§ 73 – 77 ZSS**

#### Uložená opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

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

#### Lhůta pro splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků \*

- do 90 dnů od ukončení inspekce

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 42**

k oblasti:

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

*(1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.*

*(2) Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.*

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

*(4) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.*

*(5) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nebo opatrovníka osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.*

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

**Popis zjištěného stavu věci**

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

Z osobní dokumentaci klientů č. 1 až 9 nebylo zjištěno, že by poskytovatel použil opatření omezující pohyb osob.

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

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



Z rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 10, z rozhovorů s klienty č. 1 až 5, z osobní dokumentace klientů č. 1 až 9, ze záznamů v knihách denního hlášení z jednotlivých oddělení, z předložené evidence nouzových situací a pozorování nebylo zjištěno, že by v kontrolovaném období nastala situace, ve které by poskytovatel musel použít opatření omezující pohyb osob.

#### Podklady kontrolního zjištění

1. SQ č. 2 (DS), platnost od 1.1.2023
2. SQ č. 14 (DS), platnost od 1.1.2023
3. 9.3.MP č. 40 - Restriktivní opatření u klienta, ze dne 1.1.2022
4. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 10
5. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
6. Osobní dokumentace klientů č. 1 až 9
7. Knihy denního hlášení
8. evidence nouzových situací - 6. 1. Mimořádná situace ze dne 15. 6. 2023, 6. 2. Mimořádná situace ze dne 18.6.2023
9. Pozorování

#### Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

**§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

Splněné:

**§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

#### Opatření k odstranění zjištěných nedostatků ke kontrolnímu zjištění

**Nebylo uloženo.**

**KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 42**

k oblasti:

**Evidence dle § 91c ZSS****§ 91c ZSS**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil aktuální seznam klientů, kteří sociální službu využívali k prvnímu dni místního šetření. Z předloženého seznamu klientů bylo zjištěno, kteří z klientů byli při uzavření smlouvy zastoupeni opatrovníkem nebo zákonným zástupcem. Zaměstnanci č. 1 až 9 v rozhovoru sdělovali, že v kontrolovaném období se nesečkali s projevy vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové sociální služby u klientů, kteří sami nejsou schopni vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby. Zaměstnanci č. 1 až 9 rovněž uváděli, že se nesečkali s tím, že by některý z klientů vážným způsobem usiloval o ukončení poskytování sociální služby.

Z rozhovorů s klienty č. 1 až 5, rozhovorů se zaměstnanci č. 1 až 9, z předložené dokumentace poskytovatele a pozorováním také nebyl zjištěn případ, kdy by osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby projevila vážně míněný nesouhlas s jejím poskytováním.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1 až 9
2. Rozhovory s klienty č. 1 až 5
3. Pozorování

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky:

**§ 91c ZSS**

Splněné:

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

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

**Poučení:**

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na 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 uložena nápravná opatření ve stanovené lhůtě a podat ve smyslu § 98 odst. 5 ZSS písemnou zprávu o plnění uložných nápravných opatření uvedených v protokolu. Nesplnění této povinnosti je přestupkem podle § 107 odst. 2 písm. m) ZSS.

Písemnou zprávu o plnění uložných nápravných opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb uvedených v protokolu zašlete ve lhůtě **do 15 kalendářních dnů** od nejdelší lhůty pro splnění uložného opatření, tj. lhůty uvedené pro oblast **Plánování poskytování sociální služby** kontrolní zjištění ke **kritériu 5. b)** 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 Praze dne 21.08.2023

- vedoucí inspekčního týmu

- člen/ka inspekčního týmu

- člen/ka inspekčního týmu

Protokol byl vyhotoven ve 2 stejnopisech.

Rozdělovník:

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