

180

KRAJSKÝ ÚŘAD PLZEŇSKÉHO KRAJE
ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
Škroupova 18, 306 13 Plzeň

Datum: 15. 8. 2011
Naše zn.: SV/6008/11
Sp. zn.: ZN/886/SV/11
Stejnopis č.: 1

I N S P E K Č N Í Z P R Á V A

o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb podle ustanovení § 97 - 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“), jako protokol podle § 15 zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSK“).

Označení kontrolního orgánu, který inspekci provedl (dále jen „kontrolní orgán“)

Název: Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor sociálních věcí
Sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň.

Inspekční tým, který inspekci provedl (kontrolní pracovníci)

na základě pověření ředitele Krajského úřadu Plzeňského kraje č. 335/2011, ze dne 1. 7. 2011, č. j. KDS/2277/11 (dále jen „pověření“):

Bc. Jiří Nový
Bc. Jana Maroušková
Ing. Veronika Ryslová

Označení kontrolované osoby (dále jen „poskytovatel“¹)

Název: Lázně Letiny s. r. o.
Sídlo: Zručská cesta 1949/8, Plzeň 1 – Bolevec, 301 00 Plzeň
IČ: 63504502
Osoba oprávněná jednat za poskytovatele: Bc. Aleš Patera, ředitel

Označení kontrolované sociální služby

Název sociální služby: Lázně Letiny s. r. o.
Adresa: Letiny 70, 336 01 Blovice
Druh sociální služby: domovy se zvláštním režimem
Identifikátor: 7503665

¹ Kontrolovaná osoba je zároveň poskytovatelem sociálních služeb ve smyslu ZSS a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“). Vzhledem k terminologii ZSS a prováděcí vyhlášky a kvůli lepší srozumitelnosti je kontrolovaná osoba v textu této inspekční zprávy nazývána jako „poskytovatel.“

Datum zahájení inspekce

Inspekce byla zahájena dne 7. 7. 2011, tj. v den, ve kterém bylo poskytovateli doručeno písemné oznámení o zahájení inspekce s příloženým pověřením.

Místo a čas provedení inspekce v místě poskytování sociálních služeb

Lázně Letiny s. r. o., Letiny 70, 336 01 Blovice

v době

25. 7. 2011, 9:00 – 13:00 hodin

27. 7. 2011, 9:00 – 13:15 hodin

28. 7. 2011, 9:00 – 11:00 hodin

Předmět inspekce u poskytovatelů sociálních služeb

- A) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 ZSS,
- B) kvalita poskytovaných sociálních služeb ověřovaná pomocí standardů kvality sociálních služeb uvedených v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS (dále jen „prováděcí vyhláška“).

Kontrolované období: leden 2010 – červen 2011.

Kontrolní zjištění

Kontrolní zjištění vycházejí z:

1. Dokladů předložených poskytovatelem na základě žádosti inspekčního týmu.
2. Podání informací podle § 11 písm. d) ZSK od statutárního orgánu poskytovatele (Bc. Aleš Patera, ředitel) a 5 zaměstnanců poskytovatele (sociální pracovníce, vrchní sestra, pracovníci v sociálních službách).
3. Prohlídky místa poskytování sociální služby.
4. Rozhovorů s vybranými uživateli sociální služby podle § 98 odst. 7 ZSS.

Doklady a informace podle § 11 písm. b) a d) ZSK, poznatky z pozorování tj. doklady a ostatní materiály, o které se kontrolní zjištění opírá podle § 15 odst. 2 ZSK jsou v inspekční zprávě označeny jako „Zdroje.“

Záznam o rozhovoru podle § 98 odst. 7 ZSS.

Při inspekci bylo provedeno 5 rozhovorů s osobami, kterým je podle ústního sdělení poskytovatele a jeho dokladů (individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, smlouva o poskytnutí sociální služby) poskytována sociální služba domovy se zvláštním režimem (dále jen „respondent“). Respondenty vybral poskytovatel. Respondenti byli v souladu s § 98 odst. 7 ZSS před zahájením rozhovoru za účasti poskytovatele sociálních služeb (Gabriela Svobodová, DiS.) poučeni o možnosti rozhovor odmítnout a dali k rozhovoru souhlas. Respondenti byli poučeni o účelu rozhovoru, seznámeni s možností rozhovor kdykoliv ukončit, s možností na jakoukoliv otázku neodpovídat a také s možností dát si otázky vysvětlit. Rozhovory byly provedeny dne 27. 7. 2011 a 28. 7. 2011 na adrese Lázně Letiny s. r. o., Letiny 70, 336 01 Blovice.

U všech provedených rozhovorů byl po celou dobu přítomen respondent, zaměstnanec poskytovatele a 2 členové inspekčního týmu. Inspekční tým se respondentů dotazoval na záležitosti související s poskytováním sociálních služeb, které jsou předmětem inspekce.

Vzhledem ke zdravotnímu stavu respondentů byly rozhovory provedeny v omezeném rozsahu. Omezený rozsah mají i zjištění z těchto rozhovorů. Zjištění z rozhovorů s respondenty jsou uvedena v textu této inspekční zprávy.

Část A - plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 ZSS.

Povinnosti poskytovatelů podle § 88

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

Poskytovatel při inspekci doložil zajištění dostupnosti informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, kapacitě a o způsobu poskytování sociální služby.

Informace jsou zpracovány v písemné srozumitelné formě. Vzhledem k okruhu osob, kterým je služba poskytována, byla srozumitelnost hodnocena také z hlediska zákonných zástupců uživatelů.

Informace jsou dostupné na veřejně přístupném místě v místě sídla sociální služby (Lázně Letiny s. r. o., Letiny 70, 336 01 Blovice), na informačním letáku, na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, registr poskytovatelů sociálních služeb.

Poskytovatel provozuje za účelem informování o poskytované sociální službě internetové stránky, které jsou v současné době (28. 7. 2011) v rekonstrukci.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Lázně Letiny (informační leták),
- rozhovor s ředitelem,
- http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=ea78cc88ba71b925&SUBSESSSION_ID=1312375312069_2,
- www.lazneletiny.cz.

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

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že poskytovatel neplní tuto povinnost poskytovatelů sociálních služeb. Poskytovatel má pro tuto oblast zpracovaná vnitřní pravidla. Zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem podrobně popsali, jak zájemce o službu seznamují s informacemi podle tohoto ustanovení. Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele (sociální pracovníce),
- rozhovor s ředitelem,
- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, ze dne 20. 8. 2010,
- Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smluv, ze dne 20. 8. 2010.

c) 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,

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem dochází k porušování základních lidských práv a svobod osob nebo ke střetům zájmů uživatelů služby se zájmy poskytovatele.

Poskytovatelem předložené doklady (vnitřní pravidla) nasvědčují, že se lidskými a občanskými právy uživatelů služby v souvislosti s poskytovanou službou zabývá.

Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů služeb Domova se zvláštním režimem, ze dne 20. 8. 2010,
- Domácí řád, zařízení Lázně Letiny s. r. o., nedatováno,
- Směrnice Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, ze dne 5. 11. 2010,
- prohlídka místa poskytování sociální služby.

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

Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto ustanovení. Pravidla jsou zpracována v písemné srozumitelné formě.

Zdroje:

- Domácí řád, zařízení Lázně Letiny s. r. o., nedatováno,
- Směrnice Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, ze dne 5. 11. 2010.

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

Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto ustanovení. Pravidla jsou zpracována v písemné srozumitelné formě. Pravidla obsahují náležitosti podle standardu kvality sociálních služeb č. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, kritérium b) uvedené v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky.

Zdroje:

- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Postupy při podávání a vyřizování stížností v zařízení, ze dne 15. 10. 2010,
- Domácí řád zařízení Lázně Letiny s. r. o., ze dne 22. 2. 2011.

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

Poskytovatel při inspekci doložil vedení písemných individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby, provádění individuálního plánování průběhu poskytování sociální služby a jejího hodnocení podle tohoto ustanovení. Poskytovatel předložil při inspekci inspekčnímu týmu doklady o této činnosti k nahlédnutí, inspekční tým namátkově zkontroloval, nedostatky nebyly zjištěny. Plánování sociální služby a hodnocení jejího průběhu za účasti uživatelů popř. s ohledem na jejich zdravotní stav za účasti jejich zákonných zástupců je prováděno písemně, hodnocení uživatelů je dopisováno zaměstnancem poskytovatele. Záznamy jsou vedeny v písemné a elektronické podobě.

Zdroje:

- Měsíční přehled realizace plánu péče za duben 2011,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

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

Podle ústního sdělení ředitele tato evidence není vedena, protože k odmítnutí zájemce o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ZSS dosud nedošlo, kapacita není naplněna. Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem,
- Kniha – odmítnutí uzavření smlouvy pro nedostatečnou kapacitu,
- Pravidla pro vedení knihy Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování služeb z důvodu nedostatečné kapacity, ze dne 25. 6. 2010.

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

Na základě výsledků ověřování kvality sociální služby popsanych v části „B“ této inspekční zprávy inspekční tým konstatuje, že poskytovatel dodržuje standardy kvality sociálních služeb.

Zdroje:

- část „B“ inspekční zprávy o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb č. j.: SV/6008/11.

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

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že poskytovatel neplní povinnost uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3. ZSS. Prohlídkou osobní dokumentace uživatelů sociální služby bylo zjištěno, že mají uzavřenou smlouvu o poskytnutí sociální služby v písemné formě. Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- osobní dokumentace uživatelů sociální služby.

j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,

Nekontrolováno. Poskytovatel poskytuje sociální službu podle § 50 ZSS, tuto povinnost poskytovatelů sociálních služeb není povinen plnit.

k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí. Podle ústního sdělení ředitele tato situace dosud nenastala. Nedostatky nezjištěny.

Povinnosti poskytovatelů podle § 89 ZSS (Opatření omezující pohyb osob)

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob a situace, kdy by bylo takové opatření nutné použít, nenastala. Z uvedeného důvodu není vedena žádná evidence těchto opatření. Inspekční tým se při inspekci neseťkal se situací, kterou by bylo možné považovat za použití opatření omezující pohyb osob.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem,
- přehled dokladů předložených při inspekci poskytování sociálních služeb podle § 97 – 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 22. 7. 2011.

(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.

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb 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.

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob.

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření. Zasáhnout lze nejdříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob.

(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.

Poskytovatel má ve svých vnitřních pravidlech zpracovány postupy pro předcházení situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.

Zdroje:

- Standard 2 Ochrana práv uživatelů služeb Domova se zvláštním režimem, ze dne 20. 08. 2010,
- Pravidla použití opatření omezující pohyb a pro vyplnění formuláře při použití opatření, ze dne 15. 6. 2010,
- Směrnice postupy při nouzových a havarijních situacích, ze dne 10. 1. 2011.

(5) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce 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.

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob.

(6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu

a) jméno, popřípadě jména, příjmení a datum narození osoby,

b) datum, čas počátku a místo použití opatření omezujícího pohyb osob a druh tohoto opatření,

c) důvod použití opatření omezujícího pohyb osob,

d) jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která opatření omezujícího pohyb osob použila,

e) podání léčivého přípravku jako opatření omezujícího pohyb osoby,

f) datum a čas ukončení použití opatření omezujícího pohyb osob,

g) popis bezprostředně předcházející situace před použitím opatření omezujícího pohyb osob, popis průběhu situace při použití tohoto opatření a její zhodnocení a popis bezprostředně následující situace,

h) záznam o splnění povinnosti stanovené v odstavci 5,

i) popis případných poranění osob, ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb osob,

j) popis způsobu informování osoby podle odstavce 2,

a umožnit nahlížení do této evidence osobě, u níž bylo použito opatření omezující pohyb osob, fyzické osobě, kterou osoba s jejím předchozím souhlasem určí, zákonnému zástupci osoby nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovateli

zařízení, lékaři, členům inspekčního týmu při provádění inspekce poskytování sociálních služeb a Veřejnému ochránci práv.

Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob.

(7) Poskytovatel sociálních služeb, který v průběhu kalendářního pololetí použil opatření omezující pohyb osob, je povinen písemně sdělit registrujícímu orgánu ve lhůtě do 15 dnů po skončení kalendářního pololetí počet osob, u kterých byla
Podle sdělení ředitele nejsou při poskytování sociální služby domovy se zvláštním režimem používána opatření omezující pohyb osob.

Výsledek inspekce plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 ZSS

Při inspekci nebylo zjištěno porušení ustanovení § 88 a § 89 ZSS.

Část B – kvalita poskytovaných sociálních služeb (Standardy kvality sociálních služeb)

Číselné vyjádření stupně plnění jednotlivých kritérií („počet započtených bodů“) odpovídá slovnímu hodnocení stupně plnění jednotlivých kritérií, které je uvedeno v § 38 odst. 1 prováděcí vyhlášky.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium a) – zásadní

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 má písemně definováno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, 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.

Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena má poskytovatel zveřejněno v místě sídla sociální služby, na letáku a na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, registr poskytovatelů sociálních služeb.

Osoby, jimž je sociální služba poskytována, spadají do poskytovatelem stanoveného okruhu osob, kterým je sociální služba určena.

Poskytovatel hodnocením poskytované sociální služby a hodnocením naplňování osobních cílů uživatelů sociální služby doložil, že podle poslání, cílů a zásad sociální služby postupuje. Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- Standard č. 1 Základní dokumenty – cíle a zásady poskytování sociální služby, ze dne 20. 8. 2010,
- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- individuální plány uživatelů sociální služby,
- Lázně Letiny (informační leták),
- http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=ea78cc88ba71b925&SUBSESSION_ID=1312375312069_2.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – zásadní

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

Poskytovatel vytváří podmínky podle tohoto kritéria.

Z rozhovorů s 5 respondenty bylo např. zjištěno, že mohou spát, jak dlouho chtějí, mají výběr z volnočasových aktivit, mohou pomáhat zaměstnancům poskytovatele (dobrovolně), mohou na vycházky po okolí. Obdobně popsali podmínky pro uplatnění vlastní vůle uživatelů zaměstnanci poskytovatele

Zdroje:

- rozhovor s respondenty,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – zásadní

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

Poskytovatel při inspekci doložil, že má zpracovány postupy podle tohoto kritéria a podle nich postupuje. Poskytovatel doložil, že s pracovními postupy seznámil své zaměstnance. Nedostatky nezjištěny.

Zdroje:

- Lázně Letiny s. r. o. postupy přímé obslužné péče, 3. 2. 2011,
- Sesterské standardy,
- Přehled dokladů předložených při inspekci poskytování sociálních služeb podle § 97 – 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 22. 7. 2011,
- Prohlášení zaměstnance,
- prohlídka místa poskytování sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium d) – není zásadní

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 má vytvořena vnitřní pravidla podle tohoto kritéria.

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že dochází k negativnímu hodnocení nebo projevům předsudků ze strany veřejnosti a ani z rozhovorů se zaměstnancem poskytovatele nic takového nevyplývalo. Zaměstnanci poskytovatele popsali při rozhovoru s inspekčním týmem situace, které mohou být

zdrojem předsudků vůči uživatelům služby (např. nevhodné oblékání, oslovení) a dále popsala, jak poskytovatel vzniku těchto situací předchází.

Při inspekci bylo prohlídkou místa poskytování sociální služby zjištěno, že někteří uživatelé služby jsou oblečeni do teplákových souprav s nápisem „Lázně Letiny s. r. o.“. Tato situace může podle názoru inspekčního týmu vést k negativnímu hodnocení nebo projevům předsudků, protože je na první pohled patrné, odkud nositel teplákové soupravy pochází. Poskytovatel byl inspekčním týmem vyzván, aby tuto situaci objasnil. Podle ústního sdělení ředitele jsou teplákové soupravy určeny pro osoby, které nemají žádné vlastní oblečení. Nápis je na nich proveden, aby se zamezilo odcizení teplákových souprav. Ředitel dále uvedl, že uživatelé si oblečení od poskytovatele mohou vybrat a je k dispozici i oblečení neoznačené.

Zdroje:

- Směrnice Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ze dne 10. 7. 2010,
- rozhovor s ředitelem,
- prohlídka místa poskytování sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

2. Ochrana práv osob

Kritérium a) – zásadní

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 má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto kritéria.

Podle ústního sdělení poskytovatele zatím situace, ve které by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, nenastala. Postup poskytovatele podle vnitřních pravidel tedy nelze hodnotit. Inspekční tým se při inspekci nesetkal se situací, kterou by bylo možné považovat za porušení základních lidských práv a svobod uživatelů služby.

Při inspekci bylo zjištěno, že poskytovatel má v úschově občanské průkazy a cennosti některých uživatelů. Podle sdělení poskytovatele a jeho vnitřních pravidel, má poskytovatel tyto věci v úschově na žádost uživatelů a s jejich souhlasem a netýká se to všech.

Zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem popsala situace možného porušení práv uživatelů služby a způsoby, jak jim poskytovatel předchází.

Zdroje:

- Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů služeb Domova se zvláštním režimem, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, ze dne 5. 11. 2010,
- rozhovor s ředitelem,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- prohlídka místa poskytování sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – zásadní

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

Poskytovatel má zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto kritéria. Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že při praktickém poskytování sociální služby dochází ke střetům zájmů poskytovatele se zájmy uživatelů služby. Nedostatky nezjištěny.

Zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem popsala situace střetů zájmů i způsoby řešení těchto situací v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zdroje:

- Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů služeb Domova se zvláštním režimem, ze dne 20. 8. 2010,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

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

Poskytovatel má zpracovaná pravidla podle tohoto kritéria.

Poskytovatel předložením uzavřených darovacích smluv doložil, že podle pravidel postupuje.

Zdroje:

- Směrnice postup při přijímání darů, ze dne 10. 7. 2010,
- darovací smlouvy.

Počet započtených bodů: 3

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium a) – zásadní

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;
Poskytovatel má zpracována pravidla podle tohoto kritéria.

Sociální pracovnice podrobně popsaly postup, podle kterého poskytovatel informuje zájemce o službu o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Informace jsou zájemcům předávány ústně (při osobním jednání) nebo prostřednictvím informačních prostředků poskytovatele (internetové stránky, informační letáky, nástěnka).

Zdroje:

- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, ze dne 20. 8. 2010,
- Jednání se zájemcem (záznamy),
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – zásadní

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;

Sociální pracovnice popsaly při rozhovoru s inspekčním týmem způsob, jakým 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. Postup podle tohoto kritéria poskytovatel dále doložil písemným záznamem o jednání se zájemcem.

Zdroje:

- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, ze dne 20. 8. 2010,
- Jednání se zájemcem (záznamy),
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla podle tohoto kritéria.

Sociální pracovnice při rozhovoru s inspekčním týmem podrobně popsaly postup, podle kterého probíhá odmítnutí zájemce o sociální službu. Poskytovatel dále doložil postup podle vnitřních pravidel předložením evidence odmítnutých zájemců o sociální službu a pravidly pro vedení této evidence.

Zdroje:

- Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, ze dne 20. 8. 2010,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- Pravidla pro vedení knihy Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování služeb z důvodu nedostatečné kapacity, ze dne 25. 6. 2010.

Počet započtených bodů: 3

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium a) – zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má zpracovaná pravidla podle tohoto kritéria. Sociální pracovnice při rozhovoru s inspekčním týmem popsaly postup při uzavírání smlouvy v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele včetně popisu postupu při jednání se zájemcem o službu, který není způsobilý k právním úkonům.

Osobní složky uživatelů obsahovaly smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Poskytovatel podle pravidel postupuje.

Zdroje:

- Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smluv, ze dne 20. 8. 2010,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011,
- osobní složky uživatelů služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

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

Poskytovatel postupuje podle tohoto kritéria. Sociální pracovníce při rozhovoru s inspekčním týmem popsaly postup při uzavírání smlouvy v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Seznámení uživatelů s obsahem smlouvy stvrzuje uživatel (zákonný zástupce) svým podpisem.

Nedostatky nezjištěny.

Od 5 respondentů nebyly, vzhledem k jejich zdravotnímu stavu zjištěny žádné relevantní informace.

Zdroje:

- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- rozhovor s respondenty.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

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

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

Zdroje:

- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011,
- Jednání se zájemcem (záznamy).

Počet započtených bodů: 3

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium a) – zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle tohoto kritéria.

Poskytovatel podle vnitřních pravidel postupuje. Poskytovatel doložil uplatnění tohoto postupu, předložením zpracovaných individuálních plánů uživatelů služby včetně hodnocení, stanovení osobních cílů a záznamů o průběhu poskytování sociální služby. Záznamy jsou vedeny v listinné a elektronické podobě.

Zaměstnanci poskytovatele popsali postup pro plánování a způsob přehodnocování sociální služby v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Postup v oblasti individuálního plánování služby odpovídá zdravotnímu stavu uživatelů.

Zdroje:

- Standard č. 5 Metodika a pokyny pro individuální plánování, ze dne 20. 8. 2010,
- Měsíční přehled realizace plánu péče za duben 2011,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – zásadní

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

Poskytovatel při inspekci doložil, že postupuje podle tohoto kritéria. Podle ústního sdělení poskytovatele plánování průběhu sociální služby probíhá za účasti uživatele nebo jeho zákonných zástupců. Plánování sociální služby a hodnocení jejího průběhu je prováděno písemně, hodnocení uživatelů je dopisováno zaměstnancem poskytovatele. Účast uživatele na plánování průběhu služby poskytovatel dále doložil podpisy uživatelů v individuálním plánu nebo záznamem, že uživateli byl plán vysvětlen.

Zaměstnanci poskytovatele popsali postup pro plánování a způsob přehodnocování sociální služby v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zdroje:

- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – zásadní

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

Poskytovatel při inspekci doložil, že postupuje podle tohoto kritéria. Podle ústního sdělení poskytovatele hodnocení naplňování osobních cílů probíhá za účasti uživatele (zákonného zástupce). Osobní cíle uživatelů sociální služby jsou písemně zaznamenány v individuálních plánech. Hodnocení je dopisováno zaměstnancem poskytovatele.

Zaměstnanci poskytovatele popsali postup pro plánování a způsob přehodnocování sociální služby v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zdroje:

- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium d) – zásadní

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

Poskytovatel má pro tento postup určené zaměstnance, jejich povinnosti jsou popsány ve vnitřních pravidlech poskytovatele Standard č. 5. Pro tyto zaměstnance poskytovatel používá označení „klíčový pracovník“. Klíčový pracovník je vyznačen v individuálním plánu uživatele sociální služby a také v písemnosti poskytovatele Přiřazení klientů klíčovému pracovníku.

Zdroje:

- Standard č. 5 Metodika a pokyny pro individuální plánování, ze dne 20. 8. 2010,
- individuální plány uživatelů sociální služby,
- Přiřazení klientů klíčovému pracovníku – vedení individuálního plánování a hodnocení průběhu sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium e) – není zásadní

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Poskytovatel vytváří systém podle tohoto kritéria. Zaměstnanci poskytovatele popsali při rozhovoru s inspekčním týmem způsob výměny informací v souladu s tímto systémem. Poskytovatel doložil postup podle systému výměny informací také písemnými doklady.

Zdroje:

- Standard č. 10 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů, ze dne 20. 8. 2010,
- Standard č. 5 Metodika a pokyny pro individuální plánování, ze dne 20. 8. 2010,
- zápisy z porad,
- denní a noční hlášení,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium a) – zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace.

Prohlídkou dokumentace 4 uživatelů sociální služby bylo zjištěno, že dokumentace (osobní složka) je vedena v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele. Obsah osobní složky uživatele je evidován.

Prohlídkou místa poskytování sociální služby bylo zjištěno, že dokumentace je uložena tak, aby bylo bráněno jejím zneužití (uzamykatelná místnost).

V souladu s vnitřními pravidly poskytovatele uživatelé služby podepisují souhlas se zpracováním osobních údajů (obsahuje jej smlouva o poskytování sociální služby).

Zdroje:

- dokumentace uživatelů sociální služby,
- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011,
- Standard č. 6 Osobní údaje, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Ochrana osobních údajů, ze dne 10. 7. 2010.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

Vedení anonymní evidence není relevantní vzhledem k druhu poskytované sociální služby. Poskytovatel potřebuje osobní údaje uživatelů služby např. k uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby (uzavření této smlouvy v písemné formě je povinnost stanovená ZSS). Podle ústního sdělení ředitele dosud o vedení anonymní evidence, žádný uživatel nepožádal.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby;

Poskytovatel má stanovenou dobu podle tohoto kritéria ve Skartačním řádu a písemnosti Standard č. 6 Osobní údaje.

Zdroje:

- Skartační řád,
- Standard č. 6 Osobní údaje, ze dne 20. 8. 2010.

Počet započtených bodů: 3

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium a) – zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována 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 má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Poskytovatel má pravidla zpracovaná v písemné srozumitelné formě.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněna v místě poskytování sociální služby. V souladu s vnitřními pravidly poskytovatele je v místě poskytování sociální služby k dispozici schránka na stížnosti.

Poskytovatel předložil evidenci přijatých stížností. Tyto stížnosti jsou vyřízeny a evidovány v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Postupy při podávání a vyřizování stížností v zařízení, ze dne 15. 10. 2010
- evidence stížností,
- Domácí řád zařízení Lázně Letiny s. r. o., ze dne 22. 2. 2011.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – zásadní

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;

Informace podle tohoto kritéria obsahují vnitřní pravidla poskytovatele pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel při inspekci doložil (písemností Prohlášení zaměstnance), že s postupy pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznámil své zaměstnance.

Uživatelé sociální služby (nebo jejich zákonní zástupci) jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Pravidla jsou rovněž vyvěšena v místě poskytování sociální služby. Prohlídkou místa poskytování sociální služby bylo zjištěno, že formuláře pro zaznamenávání stížností jsou k dispozici v kanceláři zdravotních sester.

Poskytovatel předložil evidenci přijatých stížností. Tyto stížnosti jsou vyřízeny a evidovány v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

2 zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem popsali postup pro podávání a vyřizování stížností v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele. Z vyjádření zaměstnanců bylo patrné, že jsou schopni uživatele služby s pravidly seznámit.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Postupy při podávání a vyřizování stížností v zařízení, ze dne 15. 10. 2010,
- evidence stížností,
- Domácí řád zařízení Lázně Letiny s. r. o., ze dne 22. 2. 2011,
- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Zdroje:

- evidence stížností.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium d) – není zásadní

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;

Informace podle tohoto kritéria obsahují vnitřní pravidla poskytovatele pro podávání a vyřizování stížností. Uživatelé sociální služby (nebo jejich zákonní zástupci) jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Pravidla jsou rovněž vyvěšena v místě poskytování sociální služby.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice Postupy při podávání a vyřizování stížností v zařízení, ze dne 15. 10. 2010,
- Domácí řád zařízení Lázně Letiny s. r. o., ze dne 22. 2. 2011,

- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011.

Počet započtených bodů: 3

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium a) – zásadní

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

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že poskytovatel nahrazuje běžně dostupné veřejné služby. Poskytovatel vytváří příležitosti k využití veřejných služeb tím, že zajišťuje uživatelům služby dopravu, doprovod, pořádá výlety.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb;

Podle ústního sdělení ředitele dochází do zařízení pedikérka, kadeřník, lékař, pořádají se zde bohoslužby a výlety. Uživatelé vozí na vyšetření k odborným lékařům. V průběhu inspekce dne 28. 7. 2011 se konala v zařízení bohoslužba.

Individuální plány uživatelů obsahují záznamy o účasti uživatelů na výletech, a o poskytnutí doprovodu na procházky. Poskytovatel má k využití veřejných služeb vnitřní předpis (Standard č. 8).

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem,
- Standard č. 8 Návaznost na další zdroje, ze dne 20. 8. 2010,
- Standard č. 11 Místní a časová dostupnost služby, ze dne 20. 8. 2010,
- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

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

Při inspekci nebyly zjištěny, skutečnosti, které by nasvědčovaly, že poskytovatel brání uživatelům služby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Poskytovatel umožňuje uživatelům služby přijímat návštěvy. Uživatelé mají k dispozici telefonní automat. Individuální plány uživatelů obsahují záznamy o spolupráci s rodinnými příslušníky.

Podle sdělení ředitele chodí uživatelé na místní koupaliště a poskytovatel pořádá táborákové posezení spojené s opékáním vuřtů.

O případných konfliktech osob ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím a s tím souvisejících postojích poskytovatele, nebylo nic zjištěno. Podle ústního sdělení ředitele poskytovatel zachovává neutrální postoj. Tento postup (zachování neutrality) je popsán i ve vnitřních pravidlech poskytovatele.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem,
- Standard č. 8 Návaznost na další zdroje, ze dne 20. 8. 2010,
- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Směrnice Návštěvní řád, ze dne 10. 7 2010,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium a) – zásadní

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;

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

Při inspekci nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že organizační struktura a počty zaměstnanců nejsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována. Vzdělání zaměstnanců poskytovatele je v souladu s jeho vnitřními pravidly a ZSS.

Zdroje:

- Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- osobní spisy zaměstnanců poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

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

Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Další oprávnění a povinnosti zaměstnanců upravují vnitřní pravidla poskytovatele zpracovaná ke standardům kvality sociálních služeb, pracovní smlouvy a náplně práce.

Zdroje:

- Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- Pracovní náplň – zdravotní sestra, vrchní sestra, sociální pracovník, pracovník sociální péče,
- osobní dokumentace zaměstnanců poskytovatele – pracovní smlouvy.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem (dobrovolníci a studenti na praxi).

Ředitel a zaměstnanci poskytovatele popsali při rozhovoru s inspekčním týmem postup přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zaškolení zaměstnanců poskytovatel dále doložil písemností Prohlášení zaměstnance.

Podle ústního sdělení ředitele v roce 2010 a 2011 u poskytovatele nepůsobily osoby mimo pracovněprávní vztah.

Zdroje:

- Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- Prohlášení zaměstnance,
- rozhovor s ředitelem,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium d) – není zásadní

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto kritéria.

Podle ústního sdělení ředitele v roce 2010 a 2011 u poskytovatele nepůsobily osoby mimo pracovněprávní vztah.

Zdroje:

- Standard č. 9, Personální a organizační zajištění služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- rozhovor s ředitelem.

Počet započtených bodů: 3

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium a) – není zásadní

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 podle tohoto kritéria a podle tohoto postupu postupuje.

Podle ústního sdělení ředitele je hodnocení zaměstnanců prováděno ústně 1x měsíčně na poradách, je stanoven plán dalšího vzdělávání zaměstnanců. Tento postup shodně popsali i zaměstnanci poskytovatele.

Zdroje:

- Standard č. 10 Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů, ze dne 20. 8. 2010,
- rozhovor s ředitelem,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- Povinné školení zaměstnanců rok 2011.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

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

Namátkovou kontrolou osobních spisů 5 zaměstnanců poskytovatele bylo zjištěno, že poskytovatel v roce 2010 realizoval další vzdělávání těchto zaměstnanců v rozsahu stanoveném ZSS.

Poskytovatel při inspekci doložil, že má zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců pro rok 2011 a vzdělávání realizuje.

Zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem uvedli, že se dalšího vzdělávání účastní a popsali jeho obsah a průběh.

Zdroje:

- osobní spisy zaměstnanců poskytovatele,
- osvědčení o absolvování dalšího vzdělávání za rok 2010 (5 zaměstnanců),
- osvědčení o absolvování dalšího vzdělávání za rok 2011 (5 zaměstnanců),
- Smlouva o dílo – realizace akreditovaného školení, ze dne 1. 6. 2011,
- Povinné školení zaměstnanců rok 2011,
- pozvánky na školící akce,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

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

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto kritéria. Zaměstnanci poskytovatele popsali při rozhovoru s inspekčním týmem způsob výměny informací v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele. Poskytovatel doložil postup podle systému výměny informací také písemnými doklady.

Zdroje:

- Standard č. 10 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů, ze dne 20. 8. 2010,
- zápisy z porad,
- denní a noční hlášení,
- individuální plány uživatelů sociální služby.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium d) – není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

Podle ústního sdělení ředitele mají zaměstnanci osobní příplatek. V roce 2010 nebyly vyplaceny mimořádné odměny, ale zaměstnanci byli odměněni formou večírku v závěru roku.

Podle ústního sdělení ředitele je morální oceňování prováděno zejména osobní pochvalou na poradách při vyhodnocování dvou nejlepších pracovníků měsíce. Nejlepší pracovníci dostávají i finanční ohodnocení. Tento postup je v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele.

Zdroje:

- rozhovor s ředitelem,
- Standard č. 10 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů, ze dne 20. 8. 2010.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium e) – není zásadní

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

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

Zdroje:

- Smlouva o dílo – realizace akreditovaného školení, ze dne 1. 6. 2011.

Počet započtených bodů: 3

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium – není zásadní

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb;

Místo poskytování sociální služby je určeno (sjednáno) ve smlouvě o poskytování sociální služby. Nepřetržitá provozní doba poskytování služby odpovídá druhu poskytované sociální služby domovy se zvláštním režimem.

Místo poskytování služby je v rozlehlém areálu bývalých lázní nedaleko města Blovice. Místo je dostupné prostředky hromadné dopravy osob, v okolí místa poskytování služby jsou dostupné veřejné služby (obchod, hostinec).

Strava je uživatelům podávána v době obvyklé pro daný druh stravování (snídaně, oběd, večeře). Časový rozsah je dostatečný.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Smlouva o poskytnutí služby „Domov se zvláštním režimem“ dle § 50 zákona, č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 22. 2. 2011,
- rozhovor s ředitelem,
- rozhovor s respondenty.

Počet započtených bodů: 3

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium – není zásadní

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena;

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě. Informace jsou zpracovány v písemné srozumitelné formě. Vzhledem k okruhu osob, kterým je služba poskytována, byla srozumitelnost hodnocena z hlediska zákonných zástupců uživatelů.

Informace jsou dostupné na veřejně přístupném místě v místě sídla sociální služby (Lázně Letiny s. r. o., Letiny 70, 336 01 Blovice), na informačním letáku, na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, registr poskytovatelů sociálních služeb.

Poskytovatel provozuje za účelem informování o poskytované sociální službě internetové stránky, které jsou v současné době (28. 7. 2011) v rekonstrukci.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Lázně Letiny (informační leták),
- rozhovor s ředitelem,
- http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=ea78cc88ba71b925&SUBSESION_ID=1312375312069_2,
- www.lazneletiny.cz.

Počet započtených bodů: 3

13. Prostředí a podmínky

Kritérium a) – není zásadní

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

Prohlídkou místa poskytování sociální služby (Lázně Letiny s. r. o., Letiny 70, 336 01 Blovice – budovy „Morava“, „Vltava“, „Labe“) nebyly zjištěny skutečnosti, které by nasvědčovaly, že poskytovatel nezajišťuje materiální a technické podmínky odpovídající

druhu poskytované sociální služby, resp. že by se v těchto podmínkách nedala sociální služba poskytovat.

Místo poskytování služby je v rozlehlém areálu bývalých lázní nedaleko města Blovice, v objektu probíhá postupná rekonstrukce jednotlivých budov. Prohlídkou objektu nebyly zjištěny žádné zjevné nedostatky v oblasti materiálních, technických a hygienických podmínek. V objektu jsou k dispozici pokoje pro ubytování uživatelů, jídelna, kuchyně, místnosti pro volnočasové aktivity, prádelna, místnosti pro zaměstnance (kanceláře, šatny), společenské místnosti, knihovna, místnost s vodoléčbou, intimní místnost, koupelny, záchody. V areálu je park s lavičkami.

Poskytovatel má zpracován a schválen provozní řád zařízení sociálních služeb schválený orgánem ochrany veřejného zdraví.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby,
- Provozní řád Lázně Letiny – sociální lůžka „Domov se zvláštním režimem“, květen 2011, orgánem ochrany veřejného zdraví schválen 29. 6. 2011.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Poskytovatel poskytuje ambulantní sociální službu domovy se zvláštním režimem v prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. Nedostatky nebyly zjištěny.

Ve společných prostorech je čisto, nejsou přítomny zápachy. Pokoje uživatelů jsou zařízeny převážně nábytkem poskytovatele s možností doplnit věci uživatelů. Nově zrekonstruované prostory (pokoje, sociální zařízení) jsou vybaveny novým nábytkem, sanitární keramikou, podlahovou krytinou. Ostatní prostory jsou vybaveny již použitým zařízením, které je však udržované a funkční.

Zdroje:

- prohlídka místa poskytování sociální služby

Počet započtených bodů: 3

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium a) – není zásadní

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

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

Zdroje:

- Standard č. 14 Nouzové, havarijní a mimořádné situace, ze dne 20. 8. 2010,
- Směrnice postupy při nouzových a havarijních situacích, ze dne 10. 1. 2011,
- Stanovení organizace zabezpečení požární ochrany, ze dne 9. 8. 2010.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium b) – není zásadní

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

Poskytovatel při inspekci předložením písemného prohlášení zaměstnance o seznámení s vnitřními předpisy doložil, že s postupem při nouzových a havarijních situacích prokazatelně seznámil své zaměstnance.

Podle ústního sdělení ředitele jsou uživatelé služby seznamováni s postupy při nouzových a havarijních situacích ústně při individuálním plánování sociální služby. Zaměstnanci poskytovatele při rozhovoru s inspekčním týmem uvedli, že uživatelé služby vědí, kde je shromaždiště pro případnou evakuaci.

Prohlídkou místa poskytování sociální služby bylo zjištěno, že v jednotlivých budovách jsou vyvěšeny požární a evakuační směrnice, rozmístěny hasicí přístroje a označeny únikové východy.

Vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatelů sociální služby závisí řešení nouzových a havarijních situací především na zaměstnancích poskytovatele.

Poskytovatel vytváří podmínky, aby zaměstnanci a uživatelé sociální služby byli schopni postupy při nouzových a havarijních situacích použít.

Zdroje:

- Prohlášení zaměstnance,
- rozhovor s ředitelem,
- rozhovor se zaměstnanci poskytovatele,
- prohlídka místa poskytování sociální služba.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

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

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

Zdroje:

- Záznam o průběhu nouzové nebo havarijní situace, ze dne 11. 6. 2011, 4. 4. 2011, 8. 2. 2011, 10 – 28. 1. 2011, 31. 1. 2011, 9. 12. 2010, 14. 8. 2010.

Počet započtených bodů: 3

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium a) – není zásadní

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;

Poskytovatel má pro postup podle tohoto kritéria zpracována vnitřní pravidla (Standard č. 15). Poskytovatel provádí hodnocení podle tohoto kritéria pomocí dotazníků pro uživatele služby a zaměstnance, individuální plány uživatelů, analýzu přijatých stížností, provádění namátkových kontrol.

Zjištěný nedostatek:

Z poskytovatelem předložených dokladů není patrné, jestli způsob jím poskytované sociální služby je v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby (tj. s dokumentem poskytovatele Standard č. 1) a osobními cíli jednotlivých osob či nikoliv.

Zdroje:

- Standard č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- Dotazník pro uživatele sociálních služeb,
- Dotazník pro zaměstnance a další zainteresované fyzické osoby,
- Využití stížnosti jako podnětu pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby, ze dne 6. 7. 2011.

Označení ustanovení právního předpisu, které bylo porušeno:

standard č. 15. Zvyšování kvality sociální služby, kritérium a) uvedené v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky.

Počet započtených bodů: 2

Kritérium b) – není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle tohoto kritéria. Poskytovatel předložením vyplněných dotazníků pro uživatele sociální služby doložil, že podle pravidel postupuje.

Zdroje:

- Standard č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- Dotazník pro uživatele sociálních služeb.

Počet započtených bodů: 3

Kritérium c) – není zásadní

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

Poskytovatel při inspekci doložil, že zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby své zaměstnance.

Zjištěný nedostatek:

Z poskytovatelem předložených dokladů (anonymní dotazníky) není patrné, které zainteresované fyzické a právnické osoby byly do hodnocení poskytované sociální služby zapojeny. Z charakteru otázek v dotazníku je patrné, že je určen pro zaměstnance poskytovatele.

Zdroje:

- Standard č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb, ze dne 20. 8. 2010,
- Dotazník pro zaměstnance a další zainteresované fyzické osoby.

Označení ustanovení právního předpisu, které bylo porušeno:

standard č. 15. Zvyšování kvality sociální služby, kritérium c) uvedené v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky.

Počet započtených bodů: 1

Kritérium d) – není zásadní

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby;

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Poskytovatel doložil tento postup

písemnými doklady. Využití stížnosti jako podnětů pro rozvoj sociální služby je patrné i z vnitřních pravidel poskytovatele pro zajištění zvyšování kvality sociální služby.

Zdroje:

- Využití stížnosti jako podnětu pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby, ze dne 6. 7. 2011,
- Standard č. 15 Zvyšování kvality sociální služby, ze dne 20. 8. 2010.

Počet započtených bodů: 3

Hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb

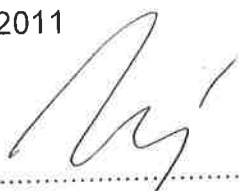
- a) všechna kritéria standardů kvality sociálních služeb kritéria označená v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky jako zásadní, jsou hodnocena počtem bodů podle § 38 odstavce písm. a) nebo b) prováděcí vyhlášky.
- b) celkový počet dosažených bodů: 141 tj. 97,9 % z maximálního celkového počtu 144 bodů, kterého může poskytovatel sociálních služeb podle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky dosáhnout.

Poskytovatel podle § 38 odst. 3 písmene a) prováděcí vyhlášky splňuje standardy kvality sociálních služeb **výborně**.

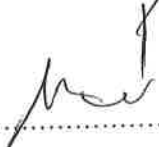
Podpisy členů inspekčního týmu a oprávněné osoby poskytovatele
k inspekční zprávě č. j.: SV/6008/11.

Datum sepsání inspekční zprávy: 15. 8. 2011

Bc. Jiří Nový



Bc. Jana Maroušková



Ing. Veronika Ryslová



Poučení:

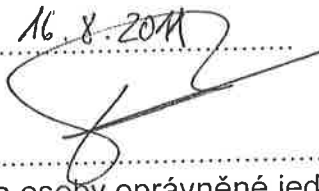
Proti inspekční zprávě může podle § 17 ZSK poskytovatel podat písemné a zdůvodněné námitky, a to ve lhůtě **sedmi dnů** ode dne seznámení s inspekční zprávou.

Adresa pro podání námitek:
Krajský úřad Plzeňského kraje
Bc. Jiří Nový
Škroupova 18
306 13 Plzeň.

Prohlašuji, že jsem byl/a s obsahem inspekční zprávy seznámen/a, poučen/a o právu podat písemné a zdůvodněné námitky a že jsem převzal/a stejnopis č. 2 inspekční zprávy.

v LETNECH dne 16. 8. 2011

ALEŠ PATERA



Jméno příjmení a podpis osoby oprávněné jednat za poskytovatele

Rozdělovník:

- Stejnopis č. 1 pro Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí
- Stejnopis č. 2 pro poskytovatele
- Stejnopis č. 3 pro Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor kontroly, dozoru a stížností

