Výtisk číslo: 1
Č.j.: MPSV-2016/221134-223/1

Protokol o inspekci poskytování sociálních služeb

Na základě písemného pověření č. 2016/0642 vystaveného Mgr. Davidem Pospíšilem, ředitelem odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení Ministerstva práce a sociálních věcí, provedli:

Mgr. Dagmar Chorá - vedoucí inspekčního týmu

PaedDr. Blanka Veškrnová – členka inspekčního týmu – přizvaná osoba (specializovaný odborník dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách)

Bc. Michal Juryšek – člen inspekčního týmu - přizvaná osoba (specializovaný odborník dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách)

u kontrolované osoby: Vzájemné soužití o. p. s, Bieblova 404/8, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava 2, IČ: 65497996

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).

Místo provedení inspekce:
Tým Hnízdo - Čiriklano Kher, Bieblova 406/6, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava 2

druh sociální služby: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

registrační číslo: 902971

Kontrolované období: od 1. 1. 2014 do 23. 11. 2016

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, 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.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 21. 11. 2016 úkonem předání Pověření č. 2016/0642 a posledním kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo předání dokumentace, kterou měl inspekční tým k dispozici, poskytovateli dne 23. 11. 2016.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 21. 11. 2016 až 23. 11. 2016.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

Kontrolní zjištění k	**Dostupnost a srozumitelnost informací o službě** **§ 88 písm. a)** *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.* **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.* **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.*	Číslo: 1
Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. a)** Poskytovatel zajišťuje dostupnost informací o poskytované sociální službě prostřednictvím webových stránek, letáčku o sociální službě. Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 v rozhovoru uvedli, že leták je distribuován přímo v lokalitách, kde služba působí, přímo lidem nebo např. správci ubytovny. Leták také nechávají na OSPOD, u pediatrů, na úřadu práce.	

	Dále zaměstnanci č. 2, 5 a 6 sdělili, že pořádají přednášky ve školách, účastní se komunitního plánování, účastní se akcí pořádaných pro veřejnost. V předloženém letáku není uvedena kapacita služby, která je ale uvedena na webových stránkách a v dokumentu *1. Veřejný závazek služby „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi" Týmu Hnízda – Čiriklano Kher,* aktualizace platná od 1. 11. 2016, který dle slov zaměstnance č. 2 na požádání klienta tisknou. Pro zajištění srozumitelnosti má poskytovatel zpracován jednak dokument *Veřejný závazek s piktogramy* a také leták *Desatero pro děti.* Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 v rozhovoru dále uvedli, že klienti jejich cílové skupiny často nemají rádi psaný text, a tak zajištění srozumitelnosti probíhá převážně ústní formou. **kritérium 1. a)** Poskytovatel má zveřejněno poslání, cíle, okruh osob, kterým je sociální služba poskytována a zásady poskytované sociální služby na svých webových stránkách (podklad č. 6), v dokumentu *Veřejný závazek služby „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi" Týmu Hnízda – Čiriklano Kher,* aktualizace platná od 1. 11. 2016 a v letáku s informacemi o poskytované sociální službě. Poskytovatelem definované poslání, cíle, cílová skupina a zásady poskytované sociální služby jsou v souladu se zákonem definovanými zásadami sociální služby. Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 v rozhovoru popsali hlavní cíl poskytované sociální služby: „ děláme všechno proto, aby se dítě nedostalo do ústavní péče a proto, aby, pokud v ústavní péči je, se mohlo co nejdříve vrátit domů, snažíme se posilovat kontakty dítěte s rodinou – když má například rodina dítě v dětském domově a chce tam jet, tak se snažíme s rodinou domluvit návštěvu, poprvé tam jedeme s nimi, pomáháme jim zajistit dovolenky a také pomáháme zajistit podmínky pro pobyt dítěte doma, pořádáme asistované kontakty". Poskytovatel si stanovil dlouhodobý cíl „pomáháme posilovat pozitivní pohled rodin na OSPOD". Zaměstnanci v rozhovoru popsali, jakým způsobem tento cíl naplňují: „děláme to tak, že ze začátku chodíme do rodiny společně se sociální pracovnicí orgánu sociálně právní ochrany a snažíme se klientům ukázat, že postupujeme společně, pořádáme taky případové konference, kterých se účastní i zástupce orgánu sociálně právní ochrany dětí". Dále doplnili „máme pozitivní zpětné vazby od orgánů sociálně právní ochrany dětí". **kritérium 15. a)** Poskytovatel předložil dokument *Pravidla*	

	pro kontrolu, hodnocení a zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytované služby, ve kterém je popsán průběh pravidelné kontroly a hodnocení souladu veřejného závazku s osobními cíli jednotlivých klientů sociální služby. Zaměstnanec č. 2 popsal, jakým způsobem tato kontrola a hodnocení probíhá – pravidelně, každý měsíc sbírá kvantitativní i kvalitativní údaje od zaměstnanců – s čím klienti přicházejí, z jaké jsou lokality, kolik mají dětí a podobně. Toto měsíční monitorování slouží jako podklad pro SWOT analýzu, která se provádí jedenkrát ročně z dílčích podkladů. V rámci analýzy je hodnoceno naplnění cílů a stanovení cílů na následující rok. Průběžné hodnocení naplnění cílů probíhá na pravidelných poradách týmu, kde se hovoří o cílové skupině a jejích problémech. Zaměstnanec č. 2 předložil podklady *Zhodnocení SWOT ANALÝZY z roku 2015* a *Zhodnocení naplánovaných cílů pro rok 2015*, kterými prakticky doložil postup dle předložených pravidel a naplnění výše uvedeného kritéria standardu kvality. Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 5 a 6 a studiem předložených dokumentů poskytovatele bylo zjištěno, že 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.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Veřejný závazek služby „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ Týmu Hnízda – Čiriklano Kher, od 1. 11. 2016. 2. Veřejný závazek s piktogramy. 3. Letáček Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. 4. Desatero pro děti. 5. Pravidla pro kontrolu, hodnocení a zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytované služby, od 10. 5. 2015 6. http://vzajemnesouziti.cz/cs_CZ/sluzby-2/hnizdo/hnizdo-co-nabizime/hnizdo-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/verejny-zavazek/ 7. Zhodnocení SWOT ANALÝZY z roku 2015, ze dne 8. 1. 2016 8. Zhodnocení naplánovaných cílů pro rok 2015, ze dne 8. 1. 2016 9. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 5 a 6	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. a) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. a) **3 body** kritérium 15. a) **3 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**Informování zájemce o podmínkách služby** **§ 88 písm. b)** *Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným.* **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.* **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.* **kritérium 4. b)** *Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.*	Číslo: 2
Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. b)** *Rozhovory se zaměstnanci č. 3 a 4, studiem dokumentace respondentů č. 1 – 6 a rozhovorů s respondenty č. 1 a 2* bylo zjištěno, že poskytovatel informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy	

	a o způsobu poskytování sociální služby. Respondent č. 3 podepsal *Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* (dále jen Smlouva), s jejímž obsahem byl před podpisem seznámen. Ví, že by byla Smlouva zrušena v případě, že by nedodržoval bez omluvy termíny smluvených schůzek, nespolupracoval by, neplnil by dohodnuté. Poskytovatel klienty před podpisem Smlouvy informuje o možnostech služby, způsobu jejího poskytování a úhradách za tyto služby prostřednictvím obrázkové brožury (bez názvu), písemných *Pravidel pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby*, rovněž v alternativní podobě, a barevně zpracovaného dokumentu *Desatero pro děti.* Informace získané během *rozhovorů se zaměstnanci č. 3 a 4 a respondenty č. 1 – 3* jsou v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele *Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu a Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.* **kritérium 3. a)** Poskytovatelem předložená písemná vnitřní pravidla *Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu poskytují informace v oblastech*: - „První kontakt se zájemcem o službu“, a to jakým způsobem je kontakt navázán, jakou formou, určení místa kontaktu se zájemcem, kdy může docházet k jednání se zájemcem o službu. - Účastníci jednání (Kdo) - Průběh samotného jednání - Evidence zájemců o službu - Úschova archivace a skartace - Souhlas s poskytnutím informací - Pracovníkovy povinnosti po skončení jednání - Závěrečná ustanovení“. Informace uvedené v dokumentu *Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu* jsou v souladu s praxí popsanou zaměstnanci č. 3 a 4, kteří uvedli, cit.: „Klient přijde, zaklepe, uvítám ho, zavedu do kanceláře. Využiji volnou místnost, nabídnu pití a zeptám se na problém, který má. Pokud spadá do cílové skupiny, dále s ním hovořím. Pokud mu nemůžeme pomoci, odkážu ho na jinou službu dle knihy *Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, 2014*, který máme k dispozici. Zájemce se může kontaktovat elektronicky nebo telefonem, ale to se dle sdělení zaměstnance č. 3 a 4 nestává. Cit.: „Telefonicky snad základní informace a dojednají si, kde a kdy schůzku chtějí“.	

Zaměstnanci dále uvedli, že klientovi vyhoví. Během setkání klienta seznámí se službou, s tím jak funguje, co poskytuje. Rovněž zjišťují informaci, zda klient patří do „režimu OSPOD". Sociální služba spolupracuje s OSPOD. Zaměstnanec č. 3 dále uvedl, že během společného setkání rodiny, zaměstnance OSPOD a sociálně aktivizační služby, si může rodina zvolit i jinou městskou organizaci, kterou chce využívat. Např. Sdružení sociálních asistentů.

Studiem dokumentace poskytovatele, rozhovorů se zaměstnanci č. 3 a 4 a respondentů č. 1 – 2 bylo zjištěno, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby a dle těchto pravidel v praxi postupuje.

kritérium 3. b)

Obsahem *osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10* je dokument *Záznam o prvním kontaktu.*

Zaměstnanci č. 3 a 4 v rozhovoru uvedli, že klienta kromě nabídky služby dle *Standardu č. 3 Jednání se zájemcem o službu*, informují i o možnosti, rozmyslet se, zda chtějí službu využívat, a to po dobu tří měsíců, i když mnohdy chtějí uzavřít Smlouvu hned. Zaměstnanec č. 3 uvedl, cit.: „ Vytvoříme Záznam o prvním kontaktu, kde popíšeme, čeho se jednání týkalo".

Např. *Záznam o prvním kontaktu respondenta č. 1 ze dne 9. 4. 2014* uvádí:

„Rodina přišla do kanceláře a poprosila nás o pomoc ohledně toho, že bydlí u mamky a že je mamka vyhazuje z bytu. Bojí se, aby nezůstali venku, aby jim nevzali děti do DO. Paní se chce stát našim klientem".

Záznam o prvním kontaktu respondenta č. 3 ze dne 26. 10. 2016 uvádí: „Zájemkyně se dostavila do kanceláře po kontaktu s ředitelem VS. Žádá o pomoc s vyřešením finanční situace a humanitární nákup. Zájemkyně byla předána pracovnici xxx, která s ní uzavře Smlouvu".

Respondentka č. 3 v rozhovoru uvedla, že se zaměstnancem společně hovořili o problémech, o tom, co respondentka potřebuje. Uvedla, cit.: „ Dostala jsem informace o službě. Dojednali jsme si schůzky, hovořili jsme o místě, kde se budeme setkávat. Dostala jsem humanitární pomoc pro děti – jídlo a pití."

Zaměstnanci č. 3 a 4 prostřednictvím rozhovoru sdělili, že Záznam o prvním kontaktu pak založí do šanonu zájemce o službu, pokud nejde o akutní situaci, a čekají, zda bude mít o službu klient zájem

	i po třech měsících. Cit.: „Pokud za tři měsíce přijde, vyjmeme dokument a založíme do spisové dokumentace“. Po té s klientem podrobně hovoří o jeho problémech a požadavcích, pomáhají klientovi se sestavením jeho osobního cíle, jelikož cit.: „Mají spoustu problémů najednou. Proto plánujeme kroky, které by k tomu cíli vedly“. Zaměstnanci dále uvedli, že při aktivitách týkajících se dětí, zjišťují, co by konkrétní dítě rádo dělalo. Uvedli, cit.: „ Záleží, jak jsou pak tomu rodiče nakloněni. Snažíme se najít nízkoprahy kolem bydliště rodiny, pak jednáme s matkou o rozpočtu a uvolnění peněz. Pokud rodiče nesouhlasí, nabízíme služby, kde platí pouze zápisné a mohou využívat všechny aktivity, např. Don Bosko. V případě požadavku doučování dětí požadujeme, aby byli rodiče při doučování alespoň jednou týdně přítomni a nezvykli si, že za ně převezmeme veškerou aktivitu.“ *Rozhovory s respondenty č. 1 – 3, zaměstnanci č. 3 a 4 a studiem osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10* bylo zjištěno, že poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání, a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné prostřednictvím sociální služby realizovat. **kritérium 4. b)** V případě zájmu klienta o pomoc ze strany sociální služby a vzájemné shodě, kdy je poskytovatel schopen zajistit pomoc a podporu při naplnění potřeb klienta a ten akceptuje podmínky, za kterých mu bude služba poskytována, jak uvádí dokument *Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby*, dochází mezi poskytovatelem a klientem k uzavření *Smlouvy o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* (dále jen Smlouva). Prostřednictvím *rozhovoru se zaměstnanci č. 3 a 4* bylo zjištěno, že před podpisem Smlouvy je klient podrobně seznámen s jejím obsahem. Během sjednávání Smlouvy je přítomna i celá rodina, jelikož zákonní zástupci neumí mnohdy číst ani psát. Písemnou smlouvu si může vzít klient i domu, kde mu s objasněním jejího obsahu pomůžou např. členové rodiny. V případě, že klient neumí číst a psát, je uzavírána ústní smlouva. Zaměstnanec č. 4 uvedl, cit.: „Smlouvu hodně opakujeme, aby porozuměli. Vysvětlujeme jim pojmy, zdůrazňujeme důvěru. Obdrží celou Smlouvu domů na pročtení. Chceme, aby nepodepsali, co si nepřečtou. Jedná se i o souhlasy“. Poskytovatel uzavírá dva druhy písemných Smluv. Jak uvedl zaměstnanec č. 2, záleží na tom, zda klient přijde do sociálně aktivizační služby	

	pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) sám, pak je uzavřena *Smlouva o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*, nebo je zde doporučen prostřednictvím OSPOD a je s ním uzavřena *Smlouva o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí*, která, jak bylo studiem zjištěno, není pro klienty dostatečně srozumitelná v oblasti druhu poskytované služby, jelikož není ve Smlouvě konkrétně uveden. Druh služby specifikuje pouze její název: „Tým Hnizdo - Čiriklano Kher", přičemž je tento název služby uveden v Registru poskytovatelů sociálních služeb jako sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Dle sdělení zaměstnance č. 3 a 4 je součástí smlouvy Individuální plán, který si pracovníci OSPOD a SAS stanoví společně s klientem. Prostřednictvím *rozhovorů s respondentem č. 1 – 3 a studiem jejich dokumentace, rozhovorem se, zaměstnancem č. 4 a 5 a studiem vnitřních pravidel poskytovatele Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby* bylo zjištěno, že poskytovatel při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla jejímu obsahu.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Rozhovory se zaměstnanci č. 3 a 4 2. Dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10 3. Rozhovor s respondenty č. 1, 2 a 3 4. Obrázková brožura (bez názvu) k předávání informací o službě 5. Dokument Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, od 6. 1. 2014 6. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro děti rodičů v alternativní podobě 7. Dokument - Desatero pro děti. 8. Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, od 13. 1.2014 9. Standard č. 4 Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, od 1. 11. 2016 10. Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, 2014 11. Záznam o prvním kontaktu 12. Smlouvy o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi 13. Smlouva o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí	

Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. b) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: **kritérium 4. b)** • *Druh sociální služby ve Smlouvě o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí specifikuje pouze její název: „Tým Hnizdo - Čiriklano Kher", druh poskytované služby není ve Smlouvě konkrétně uveden.*	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 3. a) **3 body** kritérium 3. b) **3 body** kritérium 4. b) **2 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	**Ochrana práv** **§ 88 písm. 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.* **kritérium 1. b)** *Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.* **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.* **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.* **kritérium 2. b)** *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla,*	Číslo: 3

	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. **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	**§ 88 písm. c)** Inspekční tým v průběhu místního šetření *pozorováním, rozhovory s respondenty č. 2, 3, náslechem u respondenta č. 1 a rozhovory se zaměstnanci č. 2 - 8* zjistil, že poskytovatel vytváří při poskytování sociální služby podmínky, které umožňují naplňování lidských a občanských práv klientů sociální služby a zamezují střetům zájmů klientů a zájmů poskytovatele sociální služby. **kritérium 1. b)** Poskytovatel předložil dokument *Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klienta při zachování jeho vlastní důstojnosti,* ve kterém, uvádí příklady při uplatňování vlastní vůle klienta, včetně příkladů, kdy zaměstnanci jednají proti vůli klienta (ohlašovací povinnost – klient ubližuje dítěti, zanedbává jej). *Zaměstnanci č. 3, 7 a 8 v rozhovoru* popsali, jakým způsobem mohou klienti sociální služby uplatňovat svou vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Uvedli, že „klienti se mají právo svobodně rozhodovat, přicházejí s problémem, který je trápí, my jim nabízíme řešení, nenutíme jim nic, je to na jejich svobodné vůli. Když k nám přicházejí, tak nevědí, jaké mají možnosti, my jim je ukazujeme, ale výběr je na nich". Popsali také situace, kdy jednání klienta může vést ke vzniku dalších problémů, např. půjčování si peněz apod. V těchto případech se snaží s klientem opakovaně hovořit a vysvětlovat mu možné negativní důsledky takového jednání, konečné rozhodnutí nechávají na klientovi. Dále uvedli, že někteří klienti k nim nedocházejí dobrovolně, ale jsou k nim posláni orgánem sociálně právní ochrany dětí z důvodu předběžného opatření uloženého soudem. Například klient č. 9 má usnesením okresního soudu stanoveno „stýkat se s XX každý kalendářní týden v roce ve čtvrtek…styk bude probíhat za asistence pracovníků Vzájemného soužití, o.p.s., v prostorách Vzájemného soužití". Z rozhovorů s respondenty č. 1, 2 a 3 nevyplynulo, že by jim poskytovatel sociální služby neumožňoval uplatňovat vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální	

	situace. **kritérium 1. d)** Poskytovatel předložil *Pravidla pro ochranu uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením,* ve kterém uvádí způsoby, jakými chrání klienty služby před předsudky a negativním hodnocením: „sociální službu zajišťuje romsko-neromský tým, pořádají přednášky ve školách pro veřejnost, umožňují sociální kontakt svým klientům apod. Dále jsou uvedeny konkrétní situace a způsob jejich řešení. Zaměstnanci č. 3, 7 a 8 tato pravidla popsali v praxi: „do terénu chodíme neoznačení, chodíme v době, kdy je to pro klienta co nejméně zatěžující, tak aby o tom, pokud možno ostatní nevěděli. Domlouváme se na konkrétní čas, nedoptáváme se sousedů, když klient neotevírá, nechodíme vyzývavě oblečeni". Dále uvedli příklad klienta, který nechce, aby návštěvy probíhaly u něj doma, kvůli sousedům. To zaměstnanci respektují, a tak návštěvy probíhají v sídle poskytovatele. **kritérium 2. a)** Poskytovatel předložil dokument *Pravidla pro ochranu práv uživatelů, postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv uživatelů,* ve kterém má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. V pravidlech jsou vymezeny tyto oblasti: rodinný život, práva a zájmy dítěte, soukromí klienta, přístup a zacházení s osobními informacemi klienta, oblast zachování důstojnosti, respektu, svobody a myšlení klienta. V každé oblasti je uveden popis situace, postup pro předcházení vzniku takové situace a postup při porušení práva klienta, a to jak vzhledem k zaměstnanci, tak ke klientovi. Zaměstnanci č. 3, 7 a 8 uvedli příklady, jak se snaží naplňovat práva klientů například právo na soukromí: „v kanceláři sedíme tři a pokud přijde klient na jednání, tak se ho ptáme, zda mu nevadí přítomnost jiného zaměstnance a nabízíme, že půjdeme do soukromí (jednací místnost. Schůzky jsou většinou domluvené a tak se to nestává. V terénu tuto oblast práv řešíme tak, že se nebavíme s klientem před sousedy, na zastávce, někdy se stane, že klient zavolá, když jsme například v tramvaji a chce řešit problém, tak rozhovor ukončíme s tím, že mu za chvíli, až budeme v soukromí, zavoláme". Dále uvedli, že pokud jsou na návštěvě v domácnosti klienta, tak se pohybují pouze v místech, kam je klient pustí, neprohlížejí klientům věci. V současné době řeší situaci, kdy po zaměstnanci poskytovatele požaduje	

	orgán sociálně právní ochrany dětí, aby klientovi kontroloval stav finanční hotovosti. Zaměstnanci to vnímají jako hraniční situaci a další postup budou řešit na týmové poradě. **kritérium 2. b)** Poskytovatel předložil podklad *Pravidla pro vymezení možných střetů zájmů a pravidla pro řešení jejich situací,* ve kterém vymezuje situace možného střetu zájmů svých a zájmů klientů sociální služby a současně uvádí pravidla pro řešení těchto situací. Poskytovatel vymezuje například tyto situace: „zaměstnanec spolupracuje s klientem, kterého zná; zaměstnanec má pod odborným dohledem studenta, společně spolupracují s klientem, student je v příbuzenském vztahu s klientem služby; jeden klíčový pracovník spolupracuje současně s klienty, kteří jsou v příbuzenském vztahu; klient má infekční onemocnění nebo v lokalitě, kde klient bydlí, je výskyt infekčních nemocí, klient očekává pomoc ze strany pracovníka, pracovník se bojí o své zdraví; klient si chce získat pracovníkovu přízeň, zajistit „lepší přístup" dárkem nebo protislužbou; klient má zájem, co nejlépe vyřešit svou situaci, mohou nás žádat, abychom je při řešení situace zastupovali apod." Každá z uvedených situací obsahuje popis situace a postupy při řešení této situace, u mnohých situací je uveden příklad z praxe, na jehož základě se situace objevila v písemných pravidlech. *Zaměstnanec č. 5 v rozhovoru* popsal situace, kdy jsou klienti v příbuzenském vztahu se zaměstnancem, nebo když zaměstnanec je známým klienta a situaci, kdy zjistí, že řeší případ a klienti jsou v příbuzenském stavu. Postup řešení uvedený zaměstnancem byl v souladu s předloženými písemnými pravidly. **kritérium 13. a)** Poskytovatel poskytuje sociální službu v pronajatých prostorách, které jsou uzpůsobeny potřebám cílové skupiny. Zaměstnanci mají k dispozici vybavené kanceláře (židle, psací stůl, výpočetní technika), ve kterých probíhají jednání s klienty sociální služby. Na chodbě jsou židle pro čekající klienty, dále je na chodbě prostor určený a uzpůsobený dětem. Poskytovatel má dále k dispozici jednací místnost, která slouží jednak k asistovaným kontaktům (opět vybavena prostorem pro děti včetně hraček), tak i v případě, že zaměstnanec má jednání s klientem a přijde klient za druhým zaměstnancem ze společné kanceláře. Dle slov *zaměstnance č. 2* v jednací místnosti probíhají i školení pro zaměstnance. *Zaměstnanec č. 1 v rozhovoru* uvedl, že hledají jiné prostory, které by poskytovateli více vyhovovali a měli by nižší nájem.	

Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klienta při zachování jeho vlastní důstojnosti, od 10. 7. 2014 2. Pravidla pro ochranu uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením, od 4. 7. 2014 3. Pravidla pro ochranu práv uživatelů, postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv uživatelů, od 3. 2. 2015 4. Pravidla pro vymezení možných střetů zájmů a pravidla pro řešení jejich situací, od 15. 2. 2014 5. Rozhovor se zaměstnanci č. 2 - 8 6. Rozhovor s respondenty č. 1 - 3 7. Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. c) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. b) **3 body** kritérium 1. d) **3 body** kritérium 2. a) **3 body** kritérium 2. b) **3 body** kritérium 13.a) **3 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy** **§ 88 písm. d)** *Zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.*	Číslo: 4

	kritérium 1. c) *Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.*	
Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. d)** Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby. Pro službu SAS má k dispozici 58 pracovních postupů a metodik. Pro speciální spolupráci s OSPOD má pak vytvořeno 18 postupů a pravidel např. *Pomoc a podpora rodině, která je ohrožena umístěním dítěte do ústavní výchovy, Sledování a vyhodnocení podnětnosti prostředí v rodině.* Ve formě srozumitelné má ve zjednodušené podobě informace o poskytované službě, o způsobu podávání stížností, o právech a povinnostech, včetně *Desatera pro děti.* **kritérium 1. c)** Poskytovatel předložil inspekčnímu týmu 58 pracovních postupů a metodik. Vedoucí služby uvedla, že jednotlivé pracovní postupy vytvářeli pracovníci, kteří přímo poskytují službu. Všechny předložené pracovní postupy byly vytvořeny ve srozumitelné podobě a z rozhovoru s respondenty i ze studia osobní dokumentace respondentů a klientů vyplynulo, že zaměstnanci dle daných postupů postupují.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Pomoc a podpora rodině, která je ohrožena umístěním dítěte do ústavní výchovy, od 5. 8. 2015 2. Sledování a vyhodnocení podnětnosti prostředí v rodině, od 5. 8. 2015 3. Metodika rodinných konferencí, 2012 4. Desatero pro rodiče, nedatováno 5. Rodičovské kompetence, nedatováno 6. Absence dětí ve škole, od 6. 4. 2012 7. Dítě dosáhlo plnoletosti, od 22. 3. 2016 8. Docházka dítěte do školy, od 13. 8. 2015 9. Domácí příprava a doučování dítěte, od 2. 7. 2012 10. Doprovody dětí na zájmové aktivity, od 28. 7. 2015 11. Doprovody dětí s rodiči do škol, od 27. 7. 2015 12. Doprovody dětí s rodiči k lékaři, od 24. 7. 2015 13. Doučování dětí, od 4. 5. 2016 14. Zajišťování a zprostředkování doučování	

	dítěte, od 14. 9. 2015 15. Hledání nebo zprostředkování zaměstnání, od 8. 9. 2015 16. Nácvik rodičovského chování v rodinách, od 14. 8. 2015 17. Narození dítěte, od 15. 9. 2015 18. Pomoc rodičům s návratem dítěte zpět z institucionální péče, od 5. 8. 2015 19. Pomoc při psaní různých návrhů k soudu, odvolání apod., od 13. 8. 2015 20. Pomoc při řešení neshod rodičů o své děti, od 5. 8. 2014 21. Ověřování informací v oblasti dávek, proč klient přijde o podporu, jak mu v situaci pomoci, od 8. 9. 2015 22. Pomoc při podezření z domácího násilí, od 29. 1. 2014 23. Podpora a nácvik rodičovské zodpovědnosti, rodičovského chování, od 25. 8. 2015 24. Podpora péče o vlastní osobu s ohledem na věk dítěte, od 11. 9. 2015 25. Podpora rodičů v komunikaci a spolupráci se školou, od 14. 9. 2015 26. Podpora společensky přijatelného chování nezletilého dítěte doma i ve škole s ohledem na věk dítěte, od 15. 9. 2015 27. Pracovní postup při přestěhování klienta do Azylového domu v utajení, od 19. 6. 2015 28. Pomoc rodičům s péčí o dítě – koupání dítěte, strava, od 8. 9. 2015 29. Pomoc rodině v domácnosti s udržováním pořádku, od 1. 4. 2010 30. Pomoc s výchovou dítěte, od 1. 4. 2010 31. Pomoc klientovi zajišťovat finance, od 8. 9. 2015 32. Pomoc při hledání vhodného bydlení, od 27. 8. 2015 33. Pomoc rodičům posilovat kontakty rodičů s dítětem v ústavní výchově, od 8. 9. 2015 34. Pomoc při školní přípravě, od 15. 9. 2015 35. Pomoc při řešení zadlužení či jiných ekonomických problémů, od 11. 8. 2015 36. Pomoc při zajištění stávajícího bydlení, od 27. 8. 2015 37. Pomoc při změně nevyhovujícího bydlení,	

	od 27. 8. 2015 38. Pomoc rodině/dítěti trávit volný čas, od 5. 8. 2015 39. Exekuce, od 8. 9. 2015 40. Pomoc rodině s hospodařením, od 8. 9. 2015 41. Pomoc s výběrem MŠ/ZŠ, od 17. 8. 2015 42. Pomoc rodině s vyhledáváním bydlení, od 8. 9. 2015 43. Pomoc rodičům v jejich domácnosti se stravou, od 8. 9. 2015 44. Pomoc při řešení neshod mezi rodiči, od 5. 8. 2014 45. Poskytování krizové intervence, od 5. 8. 2015 46. Práce s nepřátelským členem rodiny, od 8. 9. 2015 47. Pomoc a podpora rodině, která je ohrožena umístěním dítěte do ústavní výchovy, od 5. 8. 2015 48. Domácí násilí, od 19. 6. 2015 49. Příprava na budoucí povolání, od 17. 8. 2015 50. Rodič ve výkonu trestu- chce navrátit děti z náhradní rodinné péče, od 15. 9. 2015 51. Spolupráce s jinými organizacemi, od 5. 8. 2015 52. Pracovní postupy při zjištění, že dítě vykazuje agresivitu, či šikanuje ostatní děti, od 5. 8. 2015 53. Odměny a tresty dítěte, od 13. 8. 2015 54. Umístění dětí do dětských center nebo dětského domova na dohodu, od 5. 8. 2015 55. Zajištění možnosti rodině účastnit se různých akcí, od 4. 9. 2015 56. Zajištění či zprostředkování volnočasových aktivit, od 24. 7. 2015 57. Zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, od 11. 9. 2015 58. Zprostředkování odborné pomoci, od 17. 8. 2015 59. Poskytování a zprostředkování právní pomoci, právního poradenství, od 29. 1. 2014 60. Zprostředkování vhodných kroužků dětem, od 11. 9. 2015 61. Desatero pro děti 62. Rozhovory se zaměstnanci č. 2, 5 - 7	

	63. Rozhovory s respondenty č. 1 - 3 64. Dokumentace respondentů č. 1 - 6 a klientů č. 7 - 10	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. d) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 1. c) **3 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	**Uplatňování stížností** **§ 88 písm. 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.* **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.*	Číslo: 5
Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. e)** Poskytovatel se při vyřizování stížností řídí *Pravidly pro podávání, vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, ze dne 6. 1. 2014.* Pravidla obsahují články: 1) Podávání stížností srozumitelnou formou, 2) výklad pojmů, 3) Informování zájemce/uživatele o možnosti podat stížnost, 4) Formy podání stížnosti, 5) Okruh osob, které mohou přijímat stížnost, 6) Postoupení a vyřizování stížnosti, 7) Seznamování pracovníků s pravidly, jejich změnami a aktuálním zněním, 8) Struktura, vyřizování a způsoby řešení stížností, 9) Lhůta pro vyřízení stížnosti, 10) Evidence stížností, úschova a skartace, 11) Postoupení stížnosti a 12) Předávání informací o podaných a vyřízených stížnostech v týmu.	

	Ve formě srozumitelné pro okruh osob, jimž je služba poskytována, má poskytovatel ještě k dispozici - *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro děti rodičů* ve dvou verzích – psané a obrázkové a jednoduchý text s velkými písmeny a fotografiemi pro rodiče dětí *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher.* **kritérium 7. b)** Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost již v *Popisu realizace sociální služby v Registru poskytovatelů sociálních služeb* a na *webových stránkách* www.vzajemnesouziti.cz. i na nástěnce v zařízení. *Zaměstnanci č. 1 a 3 v rozhovoru* uvedli, že o možnosti si stěžovat informují již zájemce o službu a postup podávání stížností je přílohou uzavírané smlouvy. *Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2 a 3* obsahovala respondenty podepsaná *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Respondentka č. 3 v rozhovoru* uvedla, že před podpisem smlouvy byla rovněž seznámena s pravidly pro podávání stížností. „Vím, že si můžu stěžovat osobně nebo písemně, můžu i telefonem. Někde na chodbě je schránka na stížnosti. Jsem tu ale krátce, tak si nemám prozatím na co stěžovat. Dostala jsem víc papírů, se kterými mě seznámili. Bylo toho moc, už si ani nepamatuji, co v nich je. Mám je ale doma." *Složka stížností* obsahuje za rok 2015 - 2 anonymní stížnosti na zaměstnankyni a dále za rok 2016 - 18 neformálních stížností např." Klientka si stěžovala, že jí Hnízdo neposkytne finance na úhradu nájmu", „Klientka si stěžovala, že jsem jí domů nedovezla potravinovou hum. pomoc." „Klientka se dostavila do kanceláře s tím, že by chtěla proplatit dluh na nájemném a energiích." Článek 7 *Pravidel pro podávání, vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby* uvádí, že všichni zaměstnanci jsou během tří měsíců po nástupu s těmito pravidly seznámeni. V rozhovoru s inspekčním týmem to potvrdili zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 Doložili také *Individuální zaškolovací plán nového pracovníka, ze dne 21. 3. 2016*, kde jsou uvedeny jednotlivé standardy a datum seznámení tohoto pracovníka s nimi.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Pravidla pro podávání, vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby, od 6. 1. 2014 2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	

	pro děti rodičů – dvě verze 3. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher – pro rodiče 4. Individuální zaškolovací plán nového pracovníka, od 21. 3. 2016 5. Registr poskytovatelů sociálních služeb – popis realizace služby 6. Webové stránky organizace 7. Nástěnky v zařízení 8. Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2 a 3 9. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 3, 5 a 7 10. Rozhovor s respondentem č. 3 11. Složka stížností	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. e) **Splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Nebyly zjištěny nedostatky.	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 7. b) **3 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**Plánování poskytování sociální služby** **§ 88 písm. f)** *Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.* **kritérium 4. c)** *Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl*	Číslo: 6

	závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby. **kritérium 5. b)** *Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.* **kritérium 5. c)** *Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.* **kritérium 8. a)** *Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.* **kritérium 8. b)** *Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.* **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	**§ 88 písm. f)** V průběhu inspekce v místě bylo poskytovatelem doloženo, že s klienty plánuje průběh služby podle jejich osobních cílů a potřeb, vede písemné záznamy o poskytování služby a naplňování osobních cílů společně s klienty hodnotí v případě, že klienti přicházejí do služby sami. Písemná hodnocení jsou součástí osobní dokumentace klientů. Pokud však klienti přicházejí na doporučení OSPOD, pak hodnocení naplňování osobních cílů probíhá ve formě zprávy určené pro OSPOD. **kritérium 4. c)** Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 v rozhovoru s inspekčním týmem uvedli, že při jednání se zájemcem zjišťují, co zájemce potřebuje a vytváří pak *Záznam o prvním kontaktu*, kde je uveden osobní cíl zájemce a v záznamu o uzavření ústní smlouvy se tento osobní cíl znovu objevuje. Zaměstnanci dále uvedli, že průběh poskytování služby (naplňování formulovaných osobních cílů) je uveden v *Individuálním plánu rodiny*, který je nejčastěji vytvářen ve stejný den, kdy dochází k uzavření smlouvy. Pokud není vytvořen individuální plán ve stejný den, je průběh služby zaznamenán v osobní dokumentaci klientů v *Záznamech o úkonu. Např.:* • *Respondent č. 1*	

Záznam o prvním kontaktu, ze dne 9. 4. 2014

„Průběh jednání: Rodina přišla do kanceláře a poprosila nás o pomoc ohledně toho, že bydlí u mamky a že je mamka vyhazuje z bytu. Bojí se, aby nezůstali venku, aby jim nevzali děti do DO. Paní se chce stát našim klientem. Podepsali jsme ústní smlouvu.

Formulování cíle: výchova dětí a vyhledat vhodné bydlení

Poskytovatel a rodina uzavřeli dne 9. 4. 2014 ústní Smlouvu o poskytování sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Spisová značka 421/2014 na dobu do splnění cíle a dohodli se na vzájemné spolupráci a rozsahu poskytování sociální služby /rozsah činností/ Vyhledat vhodné bydlení

Pomoc s výchovou dětí."

- *Respondent č. 4*

„Poskytovatel a rodina uzavřeli dne 16. 12. 2014 ústní Smlouvu o poskytování sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi ....a dohodli se na vzájemné spolupráci a rozsahu poskytování sociální služby /rozsah činností/ Pomoc ve výchově dětí – zprostředkování

Pomoc napsat návrhy na soud."

- *Dokumentace klienta č. 7*

„Záznam o prvním kontaktu, ze dne 27. 11. 2013. Poskytovatel spolu s Rodinou se dohodli na uzavření ústní smlouvy a dohodli se na vzájemné spolupráci a rozsahu poskytování sociální služby

Najít vhodné bydlení

Podpora a nácvik rodičovské zodpovědnosti

Pomoc sepsat rozhodnutí na soud a doprovod na úřady."

- *Dokumentace klienta č. 8*

„Záznam o prvním kontaktu ze dne 16. 10. 2013. Uzavření ústní smlouvy v rozsahu:

Vhodné bydlení

Najít vhodnou ZŠ."

- *Dokumentace klienta č. 10*

„Záznam o prvním kontaktu ze dne 8. 2., z vlastní vůle Klientka mě oslovila v terénu. Přeji si pomoci s dcerou - má ve škole hodně zameškaných hodin, spolužáci ji prý šikanují, dcera se bojí chodit do školy. Z důvodu vysoké absence se kl. bojí, že jí bude dcera odebrána. Kl. již v minulosti za školní docházku dětí měla podmíněný trest. Kl. chce také řešit exekuci – začít ji splácet. Kl. neumí číst a psát.

Formulace cíle/ů klienta zabránit umístění do DD, platit dluh

IP rodiny: přání – osobní cíl: zabránit umístění dcery do DD, platit exekuci."

kritérium 5. b)

Osobní dokumentace všech respondentů (1,2,3,4, 5,6) i všech klientů (7,8,9,10) obsahovaly individuální plány. U těch klientů, kteří přišli na doporučení OSPOD jsou individuální plány vytvořeny ve spolupráci s pracovníky OSPOD, klienty a zaměstnanci služby, tzv. *IPODy.* Pokud klienti přicházejí sami, na základě dobrovolnosti, zaměstnanci služby s nimi vytvářejí *Individuální plány rodiny.* V obou případech se vytvářejí plány průběhu služby společně s klienty na základě jejich potřeb a možností. Např.:

- *Dokumentace respondenta č. 1*

Individuální plán rodiny č. 1 obsahuje:

„Jméno klíčového pracovníka

Přání – osobní cíl: Najít vhodné bydlení

Příčiny: Bydlí u mamky a už je nechce doma

Co klient již sám pro zvládání situace udělal: zatím nic

Překážky: finance

Datum, Cíl, Jednotlivé kroky, Hodnocení cíle

1) 9. 4. 2014 Zajištění vhodného bydlení. Vyhledávání bytu 31. 12. 2014

(Hodnocení viz strana 10)

2) 9. 4. 2014 Podpora a nácvik zodpovědnosti rodičů Harmonogram rodiny 31. 12. 2014 (Hodnocení viz strana 10)

3) 9. 4. 2014 Hospodaření rodiny, Nácvik nákupu. Udělat tabulku.

31. 12. 2014 Hodnocení viz strana 10".

IPOD č. 6 (OSPOD) ze dne 29. 6. 2016 obsahuje:

„Cíle: Zajištění pracovníka z nez. organizace, který by docházel do rodiny a byl nápomocen při řešení vzniklých problémů.

Plánované kroky:

Zajištění nového stabilního pracovníka z nez. organizace, v rodině se zatím střídali a toto nemělo smysl. Pomoc při řešení – nového bytu, řešení problémů ve škole – chování D..., doučování, docházka a komunikace s učiteli ve škole – docházka na výchovné komise.

Odpovědné osoby včetně spolupráce: OSPOD,

	OSPOD, rodiče, pracovník nez. organizace Časový plán 6/2016 – 12/2016 Cíle: Zajištění stability rodiny, řešení bytové otázky Plánované kroky: Provádění šetření v rodině, pomoc při nastalých situací – opětovná pomoc s hledáním jiného, vhodného bydlení/ rodina stále bydlí na ubytovně, nevhodné bydlení vzhledem k množství závadových osob Odpovědné osoby včetně spolupráce: OSPOD, matka, pracovník nez. Organizace. Cíle: Prospívání nezl. D. Ve škole, řádná docházka do školy, výchovné problémy Plánované kroky: Podat žádost o zprávu do školy V případě nutnosti zajistit doučování - požádat o vysvědčení – v případě změny bydlení pomoc se změnou školy u D..., docházka na třídní schůzky /matka a pracovník neziskové organizace), řešení chování D.. ve škole, konzultace, zda je vhodný psycholog, pokud ano, tohoto objednat a zajistit doprovod matky k psychologovi Odpovědné osoby včetně spolupráce: pracovník nez. organizace Cíle: Docházka pracovníka nez. organizace do rodiny - pomoc s řešením problémů....." • *Dokumentace respondenta č. 4* *Individuální plán Rodiny č. 2 - 5. 1. 2016* „1) Umořit dluhy v rodině do 31. 12. 2016 Jednotlivé kroky: Zajistit splátkový kalendář 2) Samostatnost matky Jednotlivé kroky: Pomoc při vyřizování běžných záležitostí Učit samostatnosti 3) Zlepšení prospěchu ve škole Rostislava Jednotlivé kroky: Doučování 2x týdně Konzultace s výchovnou poradkyní." • *Dokumentace klienta č. 7* *Individuální plán Rodiny č. 1 ze dne 27. 11. 2013* „Cíl: Dítě zpět do své péče Jednotlivé kroky: 1) Podpora a nácvik rodičovské zodpovědnosti Pomoc a podpora při výchově nezletilých dětí Vhodné ubytování	

Pomoc s vyřizováním na úřadech s psaním na soud

Hospodaření
Dítě do Pěstounské péče

- *Dokumentace klienta č. 8*

Individuální plán Rodiny č. 1, dne 16. 10. 2013

„Osobní cíl: zůstat v bytě

Příčiny, které vedly k problému: nedostatek financí, doplatky na energie, plyn

Cíl:

1) Vyřešit dluhy na nájmu + prodloužení nájemní smlouvy

2) Zdravotní problematika syna

3) Problémy ve škole."

kritérium 5. c)

Z rozhovoru zaměstnanců č. 2, 5 a 6 s inspekčním týmem vyplynulo, že poskytovatel průběžně hodnotí naplňování osobních cílů. Společně s klienty však hodnotí pouze tehdy, pokud klient přichází sám. Pokud vstupuje do služby na doporučení OSPOD, hodnocení naplňování osobních cílů společně s klientem neprobíhá. Hodnocení probíhá pouze z pozice pracovníka ve formě *Zprávy určené pro OSPOD.*

Cit.: „Klient nehodnotí. Klient se na hodnocení nepodílí. Klient je srozuměn s tím, že podávají zprávy z OSPODU. Prakticky podávají průběžné zprávy na OSPOD".

Dokumentace respondenta č. 1, (při dobrovolném příchodu, záznam o uzavření ústní smlouvy SAS)

„Hodnocení cílů klienta dne 5. 1. 2015

Cíl 1) Zajistit vhodné bydlení

Na tomto cíli pracujeme a doposud se nám nepodařilo vyhledat vhodné bydlení, proto se bude pokračovat dál na rok 2015.

Cíl 2) Podpora a nácvik zodpovědnost rodičů

Klientka neměla žádný respekt před dětmi. Děti ji neposlouchají a matka nezavedla hygienické poměry v rodině. Proto jsme se domluvily, že do domácnosti bude docházet klíčový pracovník. A bude dohlížet na to, aby se to děti naučily i rodiče. Během roku 2014 se podařilo částečně děti, aby si navykli na hygienu a pravidelný dodržování harmonogramu. Tento cíl se plní, ale bude se dál pokračovat a dohlížet nad rodinou. A klíčový pracovník bude nápomocný. Vždy bude docházet do rodiny a bude nápomocný. S klientkou se na tom domluvily. Proto se tento cíl

bude nadále posouvat na rok 2015 viz individuální plán č. 2

Cíl 3) Hospodaření v rodině

V rodině se podařilo splnit cíl. S klientkou jsme se naučili nakupovat a sestavit si tabulku. Klientka mě požádala, abych jen dolehla, aby v tom nadále pokračovala tak že na rok 2015 se v tom to cíli bude jen dohlížet – viz individuální plán č. 2

Podpisy: pracovníka, klienta".

- *Dokumentace respondenta č. 4*

Hodnocení klienta individuálního plánu ke dni 1. 5. 2016

„Cíl č. 1 – předejít k umístění dětí do DD

Cíl byl ke dni 31. 12. 2015 splněn

Rodina se stabilizovala, klientka využívá naší SAS služby. Byl vytvořen harmonogram v rodině, rozděleny úkoly a zapojení dětí do rodiny. Klíčová pracovnice vede klientku a motivuje ji, aby rodina fungovala jako celek a všichni se společně zapojili do chodu domácnosti.

Cíl č.2 – Hospodaření v rodině

Cíl byl splněn jen částečně do 31. 12. 2015

S klientkou byl proveden měsíční plán hospodaření s penězi. Klientce bylo doporučeno odkládat si peníze do předepsaných obálek kde má na nájem, na jídlo, další výdaje. Klientka má stále dluh, budu klientku motivovat a doporučím sjednat splátkový kalendář dle finančních možností klientky.

Klientka si i nadále přeje pokračovat s doprovody a vyřízením běžných záležitostí (sepsání žádostí, návrhů apod.)

Tento cíl bude pokračovat i v r. 2016.

Hodnocení zpracovala: podpis pracovnice."

- *Dokumentace klientky č. 10*

„Formulace cíle/ů klienta zabránit umístění do DD, platit dluh

IP rodiny: přání – osobní cíl: zabránit umístění dcery do DD, platit exekuci

Hodnocení IP K ke dni 1. 11. 2016

Cíl č. 3. Cíl dosud nebyl splněn - Na splnění cíle je potřeba delšího časového období. Klientka má dluhy vůči lichvářům, dokud se těchto dluhů nezbaví, není schopna uhradit případnou kauci v novém bydlišti. Termín byl prodloužen do 31. 12. 2016."

- *Dokumentace respondenta č. 1* (po příchodu na doporučení OSPOD, IPOD)

Zpráva o spolupráci s klientkou, vytvořeno pro OSPOD, 15. 8. 2016

„Cíle definované z IPODu:

1. Zajištění stability rodiny

2. Řešení bytové problematiky

3. Prospěch nez. D..

4. Zajištění/zprostředkování volnočasové aktivity pro nez. D...

5. Pomoc s řešením vyvstalých problémů rodiny

..Klientce jsem nabídl řešení bytové problematiky v podobě zapojení do projektu sociálního bydlení města Ostravy v součinnosti s Agenturou pro sociální začleňování. Klientka projevila o změnu bydlení aktivní zájem, předal jsem jí bližší informace ohledně realizace a naplňování projektu...

...Klientce byla nabídnuta možnost doučování nezl. D a pomoc v přípravě do školy. Klientce bylo také nabídnuto zprostředkování pravidelného doučování jinou NNO, v případě potřeby intenzivního doučování....“

- *Dokumentace respondenta č. 2*

Zpráva o spolupráci s rodinou (vytvořeno pro OSPOD) za období 1. 2. 2016 - 30. 6. 2016, obsahem zprávy je výčet návštěv v domácnosti respondenta, popis toho, co se v uvedeném období událo v oblasti „bydlení, finance, péče o nezletilou, vztahy v rodině, povolení k pobytu pro družku (respondenta), v závěru zprávy je uvedeno „Zároveň Vás zdvořile žádám o aktualizaci individuálního plánu na ochranu dítěte“. Dokument je podepsán ředitelkou úseku sociálních služeb.

kritérium 8. a)

Poskytovatel má vytvořenu řadu pracovních postupů, kterými se zaměstnanci řídí (viz naplňování kritéria 1c) pro vytváření příležitostí, aby rodiny, případně členové těchto rodin mohli využívat běžně dostupné služby. Zaměstnanci uváděli příklady, kdy učí rodiny hospodařit s financemi, nakupovat základní potraviny, pomáhají vyřizovat splátkové kalendáře, komunikují s majiteli bytů a ubytoven. Děti posílají do nízkoprahové služby, aby mohly smysluplně využívat volný čas. Spolupracují s OSPOD, aby zabránili odebrání dětí z rodin. Spolupracují s výchovnými poradci ve školách, pomáhají v komunikaci mezi rodiči a výchovnými poradci tak, aby si vzájemně porozuměli. Ráno vodí dítě do školy. Teď ze školy, přichází sem, zde chystají domácí

přípravu na vyučování.

- *Dokumentace respondenta č. 4*

Záznam o úkonu

12. 1. 2016

„Dnes jsem doučovala syna od p. I...Doučovala jsem ho matematiku, převody jednotek, m, km, dm, cm, mm. Počítal příklady na převod. Také jsme psali diktát na vyjmenovaná slova, velká písmena e 2.

2016-11-20 ...S klientkou jsme vyhledaly dostupné nabídky táborů, včetně táboru pro nezl. D..., který trpí poruchou autistického spektra, který je realizován v rámci neziskové organizace AFI....."

- *Dokumentace klienta č. 7*

Záznam o úkonu

18. 2. 2014

„Klientku jsem šla doprovodit na finanční úřad. Klientka si tam vyřizovala daně a chtěla, abych ji doprovodila. Klientka to zvládla sama.

2. 2. 2015

Klientka přišla do kanceláře a poprosila mě, abychom vyhledali stálé zaměstnání nebo brigádu. Kontaktovaly jsme několik podniků a klientka si domluvila schůzku."

- *Dokumentace klienta č. 8*

Záznam o úkonu

21. 5. 2015

„Společně jsme šly nakoupit potraviny

8. 2. 2016

Klientka mě poprosila, abych ji doprovodila do plynárny. Klientka má problém, že tam nastal dluh. S klientkou jsme domluvily splátkový kalendář."

kritérium 8. b)

Zaměstnanci č. 2, 5, 6 v rozhovoru s inspekčním týmem uváděli, že velmi často doprovázejí klienty k lékaři. Je to hlavně z toho důvodu, že klienti mají s lékaři špatnou zkušenost a také často nerozumí informacím, které jim lékař sdělí. Případně, je např. cesta za odborníkem – psychologem, logopedem nerealizovatelná. Doprovázejí klienty k psychologovi, psychiatrovi, na Úřad práce, na OSPOD nebo do pedagogicko-psychologické poradny.

Dokumentace respondentů č. 1, 2, 3 a klientů č. 6 a 7 obsahuje důkazy o tom, že poskytovatel zprostředkovává klientům služby jiných fyzických

a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.

- *Dokumentace respondenta č. 1*

Záznamy o úkonu

„Ze dne 27. 1. 2016 - S klientkou jsem byla domluvena na to, že ji doprovodím k lékaři. S klientkou jsem se domluvila, že ji vždy budu doprovázet na začátku a pak by si měla zvyknout pravidelně docházet sama na kontroly. Klientka souhlasila. Klientka šla k lékaři se starším dítětem a já mezitím pohlídala její dceru.

16. 6. 2016 Telefonické jednání ve prospěch klientky s p. N...z OSPOD Slezská.

Sdělila jsem p. N, že jsem klientce zajistila psychologa ve Fondu ohrožených dětí a dvakrát jsem tam s ní byla a pak se měla klientka dostavit sama, ale k tomu již nedošlo. Klientka se nyní zdržuje neznámo, kde... P N. Mi sdělila, že je potřeba ji vyhledat, protože se klientce pravděpodobně nedávno narodilo miminko."

- *Dokumentace respondenta č. 4*

Záznam o úkonu

„7. 5. 2015 Dnes jsem společně s klientkou navštívila psycholožku ....Klientčin syn je autista, v poslední době se jeho stav zhoršil...."

Dokumentace klienta č. 7

Záznam o úkonu

„13. 6. 2015

S klientkou jsem byla domluvena, že ji doprovodím k lékaři, psychologovi. Dál jsem nemohla jít.

5. 10. 2016

Klientka mě kontaktovala a poprosila mě, jestli by nemohla ji doprovodit k lékaři. Její dcera musela jít k psychiatrovi. Klientka se se mnou domluvila na místo, kde se sejdeme, klientku jsem doprovodila."

kritérium 8. c)

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi má přímo v poslání a v cílech uvedeno, že usiluje o zachování společného soužití rodiny. Zaměstnanci v rámci základních činností pomáhají navrátit děti zpět z ústavní výchovy do rodin, nebo doprovázejí rodiče při návštěvách dětí v ústavech.

Zaměstnanci v rozhovoru s inspekčním týmem uváděli, že pomáhají posilovat kontakty dítěte s rodinou: „ Když přijde rodina a má dítě v DD a chtěla by přijet na návštěvu – zjistí si, pod který OSPOD

	spadá. Pokud jde o týrané dítě – neposkytnou službu. Vždy spolupracují s OSPOD – jestli chce navštívit, kdy, většinou jedou s nimi. Pomáhají zajišťovat dovolenky, pomáhají nachystat zázemí doma pro dítě, aby mělo dítě na čem spát, aby bylo doma jídlo. Umožňují jim si od nich dítěti zatelefonovat. Někdy asistovaný kontakt probíhá v Centru psychologické pomoci v Ostravě nebo v Opavě, Bruntále nebo Havířově. Zaměstnanci č. 2, 5 a 6 dále uvedli, že se do sporů mezi rodinnými příslušníky nevměšují.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Osobní dokumentace respondentů č. 1, 2, 3 a 4 2. Osobní dokumentace klientů č. 7 a 8 3. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 5 a 6 4. Rozhovor s respondenty č. 1, 2 a 3 5. Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. f) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	Zjištěné nedostatky porušující kritéria standardů kvality sociálních služeb: **kritérium 5. c)** Pokud klient vstupuje do služby na doporučení OSPOD, hodnocení naplňování osobních cílů společně s klientem neprobíhá. Hodnocení probíhá pouze z pozice pracovníka ve formě Zprávy určené pro OSPOD.	Bodové hodnocení kritérií: kritérium 4. c) **3 body** kritérium 5. b) **3 body** kritérium 5. c) **2 body** kritérium 8. a) **3 body** kritérium 8. b) **3 body** kritérium 8. c) **3 body**
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**Evidence žadatelů o sociální službu** **§ 88 písm. 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).*	Číslo: 7
Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. g)** Poskytovatel nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí služby za dobu existence služby pouze jedenkrát na čtrnáct dnů v r. 2015. V této době odmítl uzavřít smlouvu s jedním zájemcem o službu. V sešitě *Zájemci při plné kapacitě* je uveden následující text: „17. 3. 2015 Z kapacitních důvodu máme stop stav – nepřijímáme nové klienty SAS do odvolání 22.3. Klient odmítl čekat. Doporučena služba sociální asistence. 29. 4. 2015 K dnešnímu dni se ukončuje stop stav.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Sešit - Zájemci při plné kapacitě 2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 3, 4 a 5	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. g) **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	.....	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: ---

Kontrolní zjištění k	**§ 88 písm. i)** *Uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.* *Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.* *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.*	Číslo: 8

Popis zjištěného stavu věci	**§ 88 písm. i)** *Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10* obsahuje *Záznam o ústní smlouvě* nebo písemnou *Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.* Klienti, jež byli do sociální služby doporučeni z OSPOD mají uzavřenou písemnou *Smlouvu o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí* (dále jen Smlouvy). Smlouvy jsou uzavřené na dobu neurčitou - „ do doby naplnění cílů“ či „ doby platnosti aktuálního IPODU“. Písemné Smlouvy jsou podepsané poskytovatelem a klientem, či jeho zákonným zástupcem. Šetřením nebylo zjištěno, že by nebyla uzavřena Smlouva s uživatelem z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách (dále jen ZSS). Žadatelé, se kterými nemůže poskytovatel uzavřít Smlouvu z kapacitních důvodů, jsou vedeni v evidenci zájemců o službu a kontaktováni po uvolnění místa. Dle sdělení zaměstnance č. 3 a 4 k takové situaci, kdy byla kapacita naplněna, došlo během tří let pouze jednou na dobu 14 dnů. **§ 91 odst. 2** *Smlouvy respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10* obsahují všechny náležitosti dle § 91 odst. 2 ZSS. Poskytovatel preferuje písemné uzavírání Smlouvy. V případě, kdy klient nedisponuje kompetencemi v oblasti čtení a psaní, uzavírá Smlouvu ústně. Např. osobní dokumentace: - klienta č. 10 obsahuje *Záznam o ústní smlouvě ze dne 8. 2. 2016*, jež zachycuje informace, o kterých bylo s klientem jednáno; - respondenta č. 1 obsahuje *Smlouvu o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí ze dne 14. 7. 2015.* Smlouva je uzavřená mezi zástupci rodiny, členy rodiny a poskytovatelem; - respondenta č. 3 obsahuje *Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* ze dne 26. 10. 2016; - respondenta č. 2 obsahuje *Smlouvu o poskytování služby ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany číslo 417/2014 ze dne 19. 3. 2014.* Předložené Smlouvy obsahují *Přílohu č. 1 - Souhlas s poskytováním informací a Přílohu č. 2 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.* Smluvní strany ve Smlouvě jsou označeny jasně a úplně. Smlouva obsahuje druh poskytované sociální služby: „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	

	v Týmu Hnízdo – Ciriklano Kher (dále jen Týmu Hnízdo). Smlouva uzavřená ve spolupráci s OSPOD obsahuje druh služby pouze pod názvem „Tým Hnízdo“, který je v Registru poskytovatelů sociálních služeb uveden jako sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Šetřením Registru poskytovatelů sociálních služeb a internetových stránek nebylo zjištěno, že by se pod uvedeným názvem poskytoval jiný druh sociální služby. Článek 2 Smlouvy popisuje „Podmínky poskytnutí služby“. Článek 3 Smlouvy „Rozsah poskytování sociální služby“ zaznamenává podporu klientovi v jim požadovaných oblastech, jež jsou v souladu se zákonnými povinnostmi poskytovatele. Např.: „Zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti; podpora a nácvik domácí přípravy dětí na vyučování aj..“ Článek 4 „Místo a čas poskytované služby“ popisuje adresu zařízení, kde je služba poskytována a dobu poskytované sociální služby, cit.:„...vždy individuálně po předem telefonicky nebo osobně dohodnutém termínu s Rodinou“. Článek 5 „ Doba poskytování služby“ se dělí na terénní asistenci a ambulanci. U každé formy je vymezena provozní doba poskytované sociální služby. Článek 6 „Doba platnosti smlouvy“ uvádí, cit.: „Tato Smlouva se uzavírá na dobu od (den uzavření Smlouvy) do „naplnění cílů“. Článek 7 „Výše úhrady“ obsahuje informaci, že služba je poskytována bez úhrady. Článek 8 „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb“, obsahuje pravidla služby, které se rodina po dobu poskytování služby zavazuje dodržovat, např.: „Rodina se aktivně podílí na naplňování svých osobních cílů; rodina dodržuje sjednané termíny schůzek…; Dále stvrzuje seznámení s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností…Pravidly pro nahlížení do své spisové dokumentace, aj. Článek 9 „Výpovědní důvody a výpovědní lhůty“, uvádí, mimo jiné, konkrétně a pro klienta srozumitelně, co poskytovatel považuje za hrubé porušení Smlouvy, což je jedním z výpovědních důvodů poskytovatele. Článek 10 „Další důležitá ustanovení“ obsahuje prohlášení rodiny, že přílohy smlouvy, Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a Souhlas s poskytováním informací, ji byly předány v písemné podobě, dále že tato pravidla přečetla	

	a že jim plně rozuměla. Článek 11 „ Závěrečná ustanovení“ **§ 73 - 77** Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou dle ustanovení § 72 odst. g) poskytovány bez úhrady. Během šetření nebylo zjištěno, že by poskytovatel úhradu od klientů vyžadoval. Pod názvem fakultativní služby poskytovatel zahrnuje Humanitární pomoc (věcná pomoc klientům a potravinová pomoc pro rodiny v krizi) a Skupinové aktivity pro rodiny. Všechny tyto aktivity jsou hrazeny ze získaných finančních prostředků poskytovatelem prostřednictvím např. Nadace Terezy Maxové či dodávkou z potravinové banky.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Osobní dokumentace respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10 2. Smlouvy respondentů č. 1 – 6 a klientů č. 7, 8 a 10 3. Příloha Smlouvy č. 1 - Souhlas s poskytováním informací 4. Příloha smlouvy č. 2 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. 5. Rozhovor se zaměstnanci č. 3 a 4 6. Rozhovor s respondentem č. 1 - 3	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 88 písm. i) **splněné** § 91 odst. 2 **splněné** § 73 – 77 **Splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	.....	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**§ 89 odst. 1 – 6** *(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 vyvinout úsilí k vyřešení problému, který spouští agresi, 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.*	Číslo: 9
Popis zjištěného stavu věci	**§ 89 odst. 1–6** V předloženém dokumentu *Pravidla pro ochranu práv uživatelů, postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv uživatelů* je uvedeno: „V naší službě restriktivní opatření v žádném případě nevyužíváme, nikterak neomezujeme pohyb našich klientů a jejich	

	dětí". *Zaměstnanec č. 2, 5 a 6* v průběhu diskuse uvedli, že při poskytování sociální služby nejsou používána opatření omezující pohyb osob. Dle jejich sdělení situace, kdy by bylo takové opatření nutné použít při poskytování sociální služby, dosud nenastala. Z uvedeného důvodu není vedena žádná evidence těchto opatření. Během místního šetření nedošlo k situaci, kterou by bylo možné považovat za použití opatření omezující pohyb osob.	
Podklady kontrolního zjištění	1. Rozhovor se zaměstnanci č. 2, 5a 6 2. Pravidla pro ochranu práv uživatelů, postupy pro jejich předcházení a postupy při porušení práv uživatelů, od 3. 2. 2015 3. Pozorování	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	Nebyly zjištěny nedostatky.	hodnocení povinností: § 89 odst. 1 – 6 **splněné**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	.....	
Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	Opatření nebylo uloženo.	Lhůta pro splnění: --

Kontrolní zjištění k	**§ 91c** *Poskytovatel sociálních služeb vede evidenci o osobách, kterým poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a, a o případech uvedených v § 91b odst. 1.*	Číslo: 10
Popis zjištěného stavu věci	**§ 91c** Vzhledem k druhu a formě služby nehodnoceno.	
Podklady kontrolního zjištění	.....	
Hodnocení plnění povinností poskytovatele	.....	hodnocení povinností: § 91 písm. c) **nehodnocen**
Hodnocení kritérií standardů kvality sociálních služeb	.....	

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění	.....	Lhůta pro splnění: —

PŘEHLED hodnocení na základě provedené INSPEKCE poskytování sociálních služeb

Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených § 88 a 89 odst. 1 - 6, § 91 odst. 2 a § 73 až 77 ZSS, § 91c

Seznam hodnocených povinností:

§ 88 odst. a); § 88 písm. b); § 88 písm. c); § 88 písm. d); § 88 písm. e); § 88 písm. f); § 88 písm. g); § 88 písm. i) ZSS;

§ 91 odst. 2 ZSS

§ 73 - 77 ZSS

§ 89 odst. 1 – 6 ZSS

Seznam splněných povinností:

§ 88 odst. a); § 88 písm. b); § 88 písm. c); § 88 písm. d); § 88 písm. e); § 88 písm. f); § 88 písm. g); § 88 písm. i) ZSS;

§ 91 odst. 2 ZSS

§ 73 - 77 ZSS

§ 89 odst. 1 – 6 ZSS

Seznam povinností se zjištěnými nedostatky:

---

§ 91c - nehodnoceno

Hodnocení kvality poskytované sociální služby ověřené podle Standardů kvality sociálních služeb a hodnocené podle § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 3:

1a), 1b), 1d), 1c), 2a), 2b), 3b), 5b), 5c), 7b), 8a), 8b), 8c), 13a), 15a) 3a), 4b), 4c)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 2:

4b), 5c)

Seznam splněných kritérií hodnocených bodem 1:

Seznam nesplněných kritérií hodnocených bodem 0:

V Ostravě dne: 7. 12. 2016

Mgr. Dagmar Chorá
vedoucí inspekčního týmu ..... podpis

PaedDr. Blanka Veškrnová
členka inspekčního týmu - přizvaná osoba ..... podpis

Bc. Michal Juryšek
člen inspekčního týmu - přizvaná osoba ..... podpis

Poučení: Kontrolovaná osoba může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu adresované vedoucímu inspekčního týmu na adresu Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Kontrolovaná osoba se dopustí správního deliktu tím, že nesplní ve lhůtě stanovené inspekčním týmem opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb nebo nepodá písemnou zprávu o jejich plnění.

Zástupce kontrolované osoby potvrzuje převzetí výtisku č. 2 protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, ředitel
zástupce kontrolované osoby 14/12/2016 datum ..... podpis

Protokol byl vyhotoven v 2 výtiscích.

Rozdělovník:

Výtisk č. 1 pro Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení Ministerstva práce a sociálních věcí

Výtisk č. 2 pro Vzájemné soužití o. p. s.