

# PROTOKOL Z AUDITU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Farní charita Beroun

Cajthamlova 169, Beroun 4 - Zavadilka, 266 01

Sociální služba – domov se zvláštním režimem (DZR)

Identifikátor: 6099842

**Audit se konal na vyžádání poskytovatele, a to 22. – 23. března 2018 studiem předložené dokumentace a šetřením na místě (DZR Cajthamlova 169). Během šetření na místě byli přítomni tito pracovníci:**

- Veronika Maslíková, vedoucí DZR
- Hana Bělohávková, sociální pracovníce
- Lenka Kutinová, sociální pracovníce

**Rozsah auditu:** viz objednávka poskytovatele č. 2018\_01

## **Předložené zdroje a dokumenty pro audit:**

1. Údaje o službě uvedené v registru poskytovatelů
2. Webové stránky služby <http://www.beroun.charita.cz>
3. Rozhovory s pracovníky služby
4. Prohlídka zařízení
5. Kontrola předložené dokumentace v místě poskytování
6. Dokumenty předložené poskytovatelem ke kontrole předem:
  1. *Aktivity služby.doc (137 kB)*
  1. *Ceník DZR.doc (162 kB)*
  1. *Postup při podávání a vyřizování stížností, námětů a připomínek.doc (151 kB)*
  1. *Organizační struktura DZR.doc (114 kB)*
  2. *Pravidla využívání služeb DZR.doc (143 kB)*
  3. *Pravidla pro průběh a hodnocení adaptačního procesu nového zaměstnance.doc (162 kB)*
  8. *PPM pečovatelka DZR+DS.docx (115 kB)*
  - DENÍK, ZÁZNAMOVÝ LIST, AKTIVIZAČNÍ ZÁZNAM.pdf (1 506 kB)*
  - DOPLŇUJÍCÍ DOTAZNÍK.pdf (444 kB)*
  - DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI.pdf (954 kB)*
  - DOTAZNÍK.pdf (989 kB)*
  - DZR hodnocení kvality služby.doc (64 kB)*
  - DZR personální zajištění služby.doc (104 kB)*
  - DZR řešení stížností.doc (76 kB)*
  - HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ + VZDĚLÁVACÍ PLÁN.pdf (1 673 kB)*
  - IP, REVIZE IP, ZPRAVODAJCI.pdf (2 006 kB)*
  - SENIORSKÉ SLUŽBY LETÁK.pdf (4 113 kB)*
  - SMLOUVA+PŘÍLOHY.pdf (2 615 kB)*
  - Vzdělávací plán na rok 2018.doc (77 kB)*
  4. *Hodnocení pracovníka.doc (91 kB)*
  - DZR krizové situace.doc (94 kB)*
  - DZR popis sociální služby.doc (52 kB)*
  - DZR Proces případové práce.doc (166 kB)*
  - Zápis z hodnotící porady 5.12.2017.docx (25 kB)*
  - ZÁPIS Z PORADY.pdf (1 012 kB)*

Vybrané dokumenty poskytovatele byly předány zpět s poznámkami auditora.

#### **Identifikované silné stránky služby:**

- Služba má velmi detailně rozpracované (tj. pro každou základní činnost DZR) písemné pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, podle nichž postupuje.
- Velmi přehledně je zpracován „Metodický předpis MP2: DZR proces případové práce“ – výhodou je sloučení témat několika standardů kvality do jednoho přehledného dokumentu, provázanost činností na dokumentaci služby a vhodně užitý jazyk (styl) metodiky srozumitelný pracovníkům služby.
- Služba má podrobně zpracovaný „DOTAZNÍK“ pro jednání se zájemcem, který detailně zkoumá podmínky pro zajištění komplexní nepřetržité péče u klientů, čímž jim zajišťuje převzetí potřebné péče v maximálním možném rozsahu, a navazuje tak na předchozí péči o klienty před jejich nástupem do služby.
- Velmi oceňuji srozumitelnost smlouvy o poskytnutí sociální služby uživatelům, která splňuje všechny náležitosti dle §91 a zaručuje mj. práva poskytovatele.
- Služba má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; viz úvodní část metodiky „DZR personální zajištění služby“. Nadto jsou velmi dobře zpracovány ještě popisy jednotlivých pracovních míst.
- Služba ve struktuře metodik nekopíruje rozlišení standardů kvality, ale metodiky strukturuje podle tematických celků napříč jednotlivými standardy.
- Pracovníci služby projeví důkladnou znalost vlastní dokumentace a poskytli bezvadnou součinnost při auditu předložením všech relevantních dokumentů včetně vysvětlení veškerých skutečností, jež byly předmětem auditu.

#### **Identifikovaná doporučení k nápravě:**

**§ 88 a) Dostupnost a srozumitelnost informací o službě** - upravit webové stránky tak, aby byly více srozumitelné zájemcům o službu, a to konkrétně takto:

- Upravit odkaz ze stránky služby „kontakty“ na adekvátní osobu, nikoliv na týdenní stacionář (po prokliknutí jsou uvedeny kontakty k dennímu stacionáři).
- Upravit emailový kontakt na službu na hlavní straně registru poskytovatelů (chybně uvedený email: [stacionar@chaita-beroun.cz](mailto:stacionar@chaita-beroun.cz)).
- Do textu o službě doplnit informace o cílové skupině, poslání, cílech a zásadách (neřešit odkazem přes „veřejný závazek“) - z webu služby se lze dočíst pouze o historii služby (transformace na z týdenního stacionáře na DZR) a kapacitu „11 lůžek“, ale nic více konkrétního (dispozice pokojů, vybavení, atp.).
- Do textu o službě dále doplnit uvedení místa poskytování a způsobu poskytování sociálních služeb, např. rozsah činností či harmonogram (ten je patrný pouze z veřejného závazku).
- Doplnit odkaz na fotodokumentaci služby (v záložce „Fotogalerie zařízení FCHB“ na prvních 4 záložkách jsou jiné fotografie než DZR – zájemce tak není schopen dozvědět se z uvedených fotografií nic o pobytové službě!).
- Upravit název služby v letáku služeb a název webových stránek (webové stránky uvedeny jako charita-beroun, ale jmenují se beroun.charita).
- Využít pro lepší přehled některé pasáže z Přílohy č. 1 k MP/2, např. popis ubytování a přesunout toto na web do veřejné části.

#### **Kritérium 1a)**

- Doplnit do Popisu realizace, komu není možné službu poskytnout (negativní vymezení cílové skupiny).
- Dát do souladu jednotné znění cílů služby v Popisu realizace a na webu služby a v metodice DZR popis sociální služby.
- Odrážky u definic cílů označit jako „indikátory“.

#### **§ 88 c) Ochrana práv**

- Nahradit slovo „krmit“ ve formuláři pro IP důstojnějším výrazem, např. podávání stravy; nahradit označení místnosti „vyšetřovna“ výrazem více připomínající v duchu poslání služby „vlídný domov“ („vyšetřovna“ evokuje naopak ústavní prvky).
- Zpracovat písemná pravidla pro případy restriktivních opatření a vážně míněného nesouhlasu podle §89 a 91a-c zákona č. 108/2006 Sb. (minimálně zhotovit formuláře pro oznamování obou případů).

#### **Kritérium 2a)**

- V „Metodickém předpise MP3: DZR Krizové situace“ definovat situace porušení práv namísto „omezujících situací“, a to způsobem, kdy pracovník služby svým jednáním poruší některé (uvést které) právo klienta. Právem klienta není vybrat si z 2 druhů oběda nebo situace, kdy pracovník nakládá s věcmi klienta s jeho souhlasem – viz zaslané poznámky k dokumentu.

#### **Kritérium 2b)**

- Definovat střety zájmů vlastní definicí a podle ní upravit situace tak, aby jí odpovídaly.
- Téma obav budoucího klienta ze služby či rozpor mezi přáním klienta a jeho rodiny zapracovat do metodiky jednání se zájemcem.

#### **Kritérium 2c)**

- V duchu zákona č. 89/2012 (občanský zákoník) rozlišovat mezi společenskou úsluhou a darováním (§2055).

#### **Doporučení za oblast jednání a smlouvy (SK 3a 4):**

- Upravit vybrané pasáže Metodického předpisu č. 2 „DZR Proces případové práce“ dle poskytnutých podnětů.

#### **§ 88 i) Smlouva o poskytnutí sociální služby**

- V článku VI 2c chybně uvedená zkratka „DRZ“ namísto „DZR“.
- Zvážit účinnost a platnost v jeden den.
- Aktualizovat kalkulaci k fakultativní službě doprava 9Kč/km!

#### **Kritérium 5a)**

- Doplnit do metodiky „DZR proces případové práce“ informaci, zda a jak se na plánování podílí klient služby, příp. opatrovník/obec, atp.

#### **Kritérium 7a)**

- Doplnit pravidla o téma stížností klientů DZR, kdy lze za stížnosti na kvalitu služby vnímat zejména jasně projevenou nelibost klientů, dále pak definovat kritéria této nelibosti a vést o nich písemné záznamy např. v dokumentaci o průběhu služby.

#### Kritérium 7d)

- Doplnit jako místo pro podání podnětu na prošetření stížnosti také kontakt na MPSV; ke kontaktům uvádět také telefony a ID datových schránek.

#### Kritérium 9a)

- U pracovních profilů pracovníků v sociálních službách (aktivizační pracovník, pečovatelka) uvést přesný paragraf pracovního zařazení v rozmezí §116, odst. 1), písm. a-d a provázat toto s pracovními právními dokumenty (smlouva, náplně práce, atp.).

#### Kritérium 9c)

- Zpracovat vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem a postupovat podle nich (praktikanti, dobrovolníci, stážisti, supervizor, ext. spolupracovníci např. lékařka, atp.).

#### Kritérium 9d)

- Zpracovat vnitřní pravidla pro **působení** fyzických osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu.

#### Kritérium 10a)

- Rozšířit text „Metodického předpisu MP6: „DZR personální zajištění služby“ o způsob stanovení, vývoje a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

#### Kritérium 10b)

- Doplnit text o praktické podrobnější instrukce ve smyslu kdo, kdy, co, jak, atp.

#### Kritérium 15a)

- Dotazníky spokojenosti zaměřit také na dotazy směřující ke kontrole a hodnocení způsobu poskytování služby s posláním, cíli a zásadami služby.
- Zápisy z hodnotící porady strukturovat podrobněji tak, aby bylo patrné, co se vztahuje ke službě DZR. Zápis rozšířit alespoň o popis způsobu, jakým byl soulad poskytování služby s posláním, zásadami a cíli služby ověřován, zjišťován, a na základě čeho se tak konstatuje a odkázat v něm na další důkazy.

Ve Zlíně dne 26. 3. 2018

Zpracoval:

Mgr. Jiří Vlček, DiS.  
Mokrá I 258  
760 01 Zlín  
IČ: 02624940



