

Námítky proti protokolu o kontrolním zjištění inspekce sociálních služeb, evidenční číslo 2009/028/P, která proběhla ve dnech 23. 3. 2009 – 24. 3. 2009 v Domově důchodců Stará Role u poskytovatele sociálních služeb Městského zařízení sociálních služeb

Z důvodu přehlednosti pro další text platí:

- *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění – dále jen „Zákon“.*
- *Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění – dále jen „Vyhláška“.*
- *Kontrolní orgán – dále jen „KO“*

Ve smyslu § 17 zákona č. 552/1991 Sb. o státní kontrole v platném znění podáváme jako kontrolovaná osoba v určené lhůtě 10 dnů ode dne převzetí protokolu písemné a zdůvodněné námítky proti protokolu.

Níže uvedené a zdůvodněné námítky podáváme z následujících důvodů:

1. Ve všech případech, ve kterých namítáme, neodpovídala zjištění „KO“ objektivní skutečnosti. „KO“ nerespektoval ustanovení § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění. Rovněž nerespektoval „Metodiku inspekcí“, jako jediný ucelený materiál upravující postup inspekcí kvality sociálních služeb, který ukládá nepoužívat při inspekcí subjektivní názory a postoje.
2. Dále v níže namítaných případech „KO“ nerespektoval ustanovení § 12, odst. 1 zákona č. 552/1991 Sb. o státní kontrole, který mu ukládá zjišťovat skutečný stav věci a kontrolní zjištění dokladovat. Dokladování nahradil subjektivním názorem, takže neuváděl objektivní fakta a skutečnosti, ale výhradně vlastní osobní názory a postoje.
3. Dále v níže namítaných případech „KO“ nerespektoval ustanovení § 15, 1 zákona č. 552/1991 Sb. o státní kontrole a v protokolu neuváděl ustanovení právních předpisů, které měly být porušeny, ani neuváděl konkrétně, jak měly být porušeny
4. Dále v níže namítaných případech chybí inspekční zpráve:
 - průkaznost a konkrétnost
 - argumentační úplnost
 - věcnost a validita

Ve všech níže namítaných případech poskytovatel jako kontrolovaná osoba žádá, aby bylo námítkám vyhověno, veškerá zjištění inspekční skupiny uvedena do souladu s objektivní skutečností a body k nimž se námítka vztahují, byly označeny jako „S“ (shoda), tedy splněné.

I. Formulář 1. a strana 1 – 5, standard č. 1a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ objektivně nedoložil a nedokladoval, v čem spočívá nedodržení tohoto standardu. Poskytovatel má písemně definovány a zveřejněny veškeré náležitosti, které tento standard ukládá, tj. poslání, cíle i zásady poskytované sociální služby i okruh osob, kterým je služba určena. Toto konstatuje i „KO“. Tím je povinnost poskytovatele splněna.

Nad rámec pak „KO“ hodnotí odbornost formulací, navíc je vytrhuje z kontextu celého textu. Toto hodnocení je ovšem již pouze subjektivním názorem pracovníka „KO“, což odporuje zákonu o státní kontrole, jak je citováno v úvodu.

„Zákon“ ani „Vyhláška“ nijak nespécifikují znění formulací, je na poskytovateli, jak jasně, průkazně a zřetelně formuluje své základní prohlášení, ty musí být pouze v souladu s § 49, odst. 1 „Zákona“.

Použité, formulace, které „KO“ napadá – „přirozené vztahové prostředí“, „místní instituce“, „komplexní a odborná péče“, „trvalý zdravotní stav“ – jsou jednoznačné, výstižné, srozumitelné a v praxi sociálních služeb běžně používané výrazy.

Výraz použitý a v negativním vymezení cílové skupiny („spadá do skupiny osob uvedených v § 50, odst. 1 zákona o sociálních službách“), který rovněž „KO“ hodnotí jako údajně „možný vysvětlit

různým způsobem“, je zcela jednoznačný. Je to odkaz na konkrétní znění zákonného ustanovení, které nepřipouští jiný výklad a přesně vymezuje okruh osob, jímž nemůže poskytovatel službu poskytnout, což je mimořádně důležité jak pro poskytovatele, tak pro potenciálního klienta.

Důkaz: Směrnice S1, směrnice S20, webové stránky – sekce Domov důchodců.

„KO“ dále vytýká, že v propagačním letáku DD nejsou uvedeny veškeré stejné formulace jako v ostatních materiálech. „KO“ nereflekoval tu skutečnost, že propagační leták je formou inzerce a propagace a ta již musí být vždy v kráceném rozsahu. Již z důvodů technických, či nepříjemně vysokých nákladů. Rovněž „KO“ nereflekoval skutečnost, že „Zákon“ ani „Vyhláška“ neukládají povinnost inzerce, ani povinnost vydávání propagačních letáků, to je již nad povinností poskytovatele a v rámci jeho marketingové strategie.

Nelze hodnotit jako nenaplnění standardu kvůli existenci materiálu, který je vydán nad rámec povinností již splněných.

Podle názoru „KO“ by tedy při neexistenci inzerce a propagace byl standard splněný, při existenci inzerce a propagace nesplněný. Tento názor „KO“ zkracuje potenciální klienty na jejich právech maximální možné informovanosti a omezuje nepřipustně právo poskytovatele na reklamu a propagaci.

II. Formulář 2 a, strana 6 – 7, standard č. 2a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ napadá ustanovení směrnice S2 – Domovní řád o právu poskytovatele provádět kontroly hygieny ve skříních tvrzením že je tím „porušeno základní lidské právo“ aniž by blíže specifikoval, jaké právo je porušeno.

Poskytovatel naproti tomu zastává názor, že z hlediska potřeby zachovat úroveň hygieny, čistoty a pořádku a ochrany zdraví všech obyvatel se jedná o zájem veřejný a prvotní, a proto v tomto ustanovení nespátňuje porušení žádného základního lidského práva a svobody. Tato kontrola není zaměřena na osobu obyvatele, ale výhradně na věcnou stránku, tj. čistotu v daných prostorách.

„KO“ nereflekoval skutečnost, že dané ustanovení je součástí smluvního vztahu, do kterého příjemce vstupuje zcela dobrovolně a nemůže být tedy porušením jeho základních lidských práv a svobod.

Důkaz: citace ze smlouvy – „příjemce služby se také zavazuje ve smlouvě respektovat Domácí řád zařízení, přijímá povinnost tento Domovní řád, jako daná vnitřní pravidla poskytovatele služby, dodržovat a potvrzuje, že s ním byl seznámen před uzavřením této smlouvy a že mu plně porozuměl“.

III. Formulář 2 a, strana 6 – 7, standard č. 2a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ se pokusil popřít skutečnost tvrzením, že poskytovatel nepředložil písemně zpracovaná pravidla. Poskytovatel naproti tomu předložil směrnici S12, dále Etické kodexy, dále náplně práce, které jsou písemným zpracováním těchto vnitřních pravidel. Tím daný standard zcela naplňuje.

Rámec ani obsah těchto pravidel není obecně závaznou legislativou určen a je tedy na konkrétních podmínkách poskytovatele jak je vymezí.

Směrnice S12 byla po inspekci A doplněna o konkrétní postup řešení v případě podezření z porušení práv klienta. „KO“ tuto skutečnost nereflekoval, a nad nález inspekce A, klade požadavky nové.

Nelze akceptovat názor „KO“, že poskytovatel má povinnost a vůbec objektivně možnost popisovat všechny možné situace možného porušení práv a k nim přiřadit vždy jiný postup řešení. Směrnice S12 proto zcela jednoznačně nastavuje konkrétní postup aplikovatelný u jakéhokoliv možného porušení práva klienta.

Tento postup vždy končí, jinak ani z logiky věci nemůže, u řešení v rámci pracovněprávního vztahu, případně až trestní odpovědnost konkrétního zaměstnance. A z toho důvodu musí mít organizace vždy zdokumentovanu konkrétní situaci tak, jak předepisuje směrnice S12. A bez znalosti, popisu a zdokumentování konkrétní události nelze dopředu předikovat konkrétní opatření.

Důkaz: směrnice S12, čl. IX, str. 3

IV. Formulář 2 b, strana 8, standard č. 2b podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Poskytovatel má jasně vymezeny možné střety zájmů mezi ním a klientem. Má je jednoznačně vymezeny v č. VIII, směrnice S12, včetně konkrétního řešení.

„KO“ uvádí údajně „chybějící střety zájmů“ údajně „typické pro domovy pro seniory“, a to:

- „nesouhlas uživatele s předepsanou dietou“. V Domově důchodců toto nepřipadá v úvahu, protože klientům není žádná dieta předepisována. Pouze doporučována podle případného doporučení lékaře. Je vždy na klientovi, aby si dietu vybral sám. Není tu tedy střet zájmů poskytovatele a klienta
- „nakládání s klíči“. V Domově důchodců toto nepřipadá v úvahu, protože od svých osobních skříní mají klienti své klíče a volně s nimi zacházejí. Pokoje jsou uzamykány pouze v případě jednolůžkových pokojů, při opuštění objektu klientem. Je to ochrana majetku klienta a na jeho přání, kterému je vždy vyhověno, v tom nelze možno spatřovat střet zájmů
- „podávání léků“. V Domově důchodců toto nepřipadá v úvahu, protože léky jsou podávány podle rozhodnutí lékaře, nikoliv na základě rozhodování poskytovatele. Dodržování léčebného režimu je v zájmu klienta, spadá do vztahu jeho a lékaře, do kterého poskytovatel nevstupuje a klientovi při podání příslušné odborné informace vyhoví. Není tu tedy střet zájmů poskytovatele a klienta

Ani jeden z příkladů, které uvedl „KO“ nepřichází tedy v podmínkách poskytovatele v úvahu. To jen dokumentuje názor níže citovaný z odborné literatury, že bez hlubší znalosti konkrétních podmínek, kterou „KO“ nedisponuje, nelze určovat možné situace.

„Zákon“ ani „Vyhláška“, nijak nedefinují situace, kdy ke střetu zájmů může dojít a nechává na poskytovateli, aby podle svých podmínek sám tyto situace identifikoval.

Důkaz: Směrnice S12, citace z publikace „Sociální služby“ (Kroutilová, Čámský, Sembdner), 2008:

„Podmínky konkrétních poskytovatelů a služeb, které poskytují, jsou velmi rozdílné (mnohdy zcela jedinečné), nelze proto předložit univerzální recept, jak střetům zájmů předcházet a čelit Každý poskytovatel musí sám identifikovat situace, kdy k něčemu takovému může dojít a hledat nejvhodnější řešení.....“

V. Formulář 4 c, strana 9 – 10 standard č. 4c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ vytýká, že v poskytovatelských smlouvách chybí upřesnění konkrétního pokoje. „KO“ nereflektoval, že tato záležitost je řešena v bodu 5. 4. smlouvy.

„KO“ vytýká, že v poskytovatelských smlouvách chybí upřesnění diety. „KO“ nereflektoval, že tato záležitost je řešena v bodu 5. 4. smlouvy. Uvedení diety do smlouvy dle požadavku „KO“ by v konečném důsledku znamenalo omezení práva klienta a mimořádnou byrokratizaci, protože při jakékoliv změně diety by bylo nutno sepisovat dodatek smlouvy, takto má klient možnost si kdykoliv vybrat jakoukoliv dietu podle své úvahy.

„KO“ vytýká, že v poskytovatelských smlouvách chybí upřesnění konkrétního způsobu platby. Toto tvrzení se nezakládá na pravdě, protože klient má ve smlouvě uvedeny tři konkrétní a možné způsoby platby a je pouze na něm, který si vybere. Požadavek „KO“, aby měl klient uveden ve smlouvě pouze jediný způsob, platby je v přímém rozporu se zájmy klienta, protože omezuje jeho komfort a je to tlak na zhoršení kvality služeb, které zařízení svým klientům poskytuje.

„KO“ vytýká, že v pravidlech pro uzavírání smlouvy není uvedena „informace, že rozsah základních činností je upřesněn v individuálním plánování. „Zákon“ ani „Vyhláška“ nic takového nepožadují a tento požadavek nereflektuje objektivní skutečnost.

Pravidla jsou vydána jako závazné postupy pro poskytovatele, vedoucí k uzavření smlouvy, které je vyústěním jednání se zájemcem. Samotná smlouva je rovněž vydána jako vnitřní dokument jako vzorová smlouva, která tedy sama součástí vnitřních pravidel a která je zájemci předkládána ke schválení, případně k navržení změn. A v této vzorové smlouvě je v bodě 5. 4. tato informace uvedena.

Standard č. 4c požaduje, aby poskytovatel sjednal rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl klienta. Toto je zcela splněno bodem 5. 4. smlouvy. Tento postup je plně možný a je v souladu i s doporučením Veřejného ochránce práv cit. : „smlouvy by měly rovněž obsahovat osobní cíl klienta, nebo odkazovat na dokumenty, které osobní cíl zahrnují“

Důkaz: Směrnice S11, bod 5. 4. poskytovatelské smlouvy – „Poskytovatel se zavazuje poskytovat sociální služby v souladu s individuálními potřebami, přáním a osobním cílem klienta. Za tím účelem vyhotoví „List individuálního plánování služby“, který příjemce schválí svým podpisem a kde budou potřeby, přání a osobní cíl klienta zakotveny. V případě, že příjemce nebude požadovat vyhotovení „Listu individuálního plánování služby“, tento „List individuálního plánování služby bude vyhotoven a rozsahu daném uvedením této skutečnosti.“

VI. Formulář 6, strana 11, standard č. 6a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Poskytovatel předložil směrnicí S16, S15 a S3 které naplňují plně daný standard.

Pravidla vedení zdravotnické dokumentace určuje vyhláška č. 385/2006 Sb. o zdravotnické dokumentace v platném znění. Tato dokumentace pak u poskytovatele podléhá kontrole ošetřujícího lékaře a zdravotní pojišťovny a jako obecně závazný předpis je určující bez dalšího.

„Zákon“ ani „Vyhláška“ ani postupy popsané v odborné literatuře nepožadují stanovovat „strukturu a kompletní výčet celé dokumentace“ jak požaduje „KO“. Prakticky to samozřejmě ani není možné. Standard klade důraz nikoli na formální stránku vedené dokumentace, ale na ochranu údajů. Toto je plně řešeno příslušnou směrnicí. Jak byl „KO“ informován, spis se vede chronologicky a jsou do něho ukládány veškeré písemnosti týkající se pobytu klienta. Poskytovateli tento způsob vyhovuje a nemá zatím důvod jej měnit.

Skutečnosti také neodpovídá zápis „KO“ že „pravidla neobsahují, kdo s dokumentací pracuje“, kdo do ní zapisuje“ atp. Vše je jednoznačně řešeno směrnicí S16.

Zápis „KO“ je tedy zmatečný a neodpovídá objektivní situaci.

Důkaz: Směrnice S16, S15, S3. Bod 3 čl. VI. směrnice S16 konkrétně pojmenovává, kdo smí do dokumentace nahlížet, bod 1 čl. VI. konkrétně uvádí jaká dokumentace je vedena.

Poznámka:

- poskytovatel dále upozorňuje, že požadavky „KO“ v tomto bodě jdou již nad rámec nálezu inspekce A, kdy „KO“ popis struktury“, ani kompletní „výčet dokumentace“ nepožadoval
- dále poskytovatel zastává stanovisko, že dikce ve směrnici „spis je uzamčen“ je plně postačující, vkládá odpovědnost na příslušného pracovníka. Uvádět další skutečnosti jako např., „spis je uzamčen ve skříni“, či „sešit sester je v sesterně na stole“ apod., což měl patrně „KO“ na mysli, to jsou již jednoznačně notoriety, které v písemnostech není potřeba uvádět

VII. Závěr.

Jak je již uvedeno výše, ve všech namítaných případech poskytovatel Městské zařízení sociálních služeb, příspěvková organizace jako kontrolovaná osoba žádá, aby bylo námítkám vyhověno, veškerá zjištění inspekční skupiny uvedena do souladu se skutečností a body k nimž se námítky vztahují, byly označeny jako „S“ (shoda), tedy splněné.

V Karlových Varech dne 3. dubna 2009

**Městské zařízení sociálních služeb K. Vary
jednající ředitelem MVDr. Alešem Walterem**