

Námítky proti protokolu o kontrolním zjištění inspekce sociálních služeb, evidenční číslo 31/008/P, která proběhla ve dnech 25. 3. 2008 – 28. 3. 2008 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 zpráva:
 - průkaznost a konkrétnost
 - argumentační úplnost
 - věcnost a validita
5. Dále v níže namítaných případech kontrolovaný orgán překročil své pravomoci a pokoušel se přímo zasáhnout do řízení organizace, postavení a právních dokumentů organizace aniž by respektoval skutečnost, že za chod organizace je zodpovědný statutární orgán a jemu nelze z postavení inspekce nařizovat znění základních dokumentů organizace a smluv.

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 námítky vztahují, byly označeny jako „S“ (shoda), tedy splněné.

I. Formulář 2 a strana 1, §79, odst. 5a

„KO“ hodnotí stav, jako ČS (částečná shoda), přičemž pro toto hodnocení nemá důvod. §79, odst. 5a „Zákona“ uvádí, že

„Žádost o registraci obsahuje tyto údaje a připojené doklady:

- a) je-li žadatelem právnická osoba, obchodní firmu, nebo název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo a statutární orgán,“

Tyto údaje jsou bezesbýtku obsaženy ve Zřizovací listině PO a dále ve Výpisu z obchodního rejstříku. Oba dokumenty sám „KO“ dokládá a hodnocení provádí, jako kdyby doloženy nebyly.

II. Formulář 2 a, strana 3, bod 4. – popis služeb

KO“ uvádí, že zjistil nesoulad mezi deklarovanou kapacitou a počtem uživatelů. Toto zjištění neodpovídá objektivní skutečnosti, protože počet uživatelů (20) odpovídá deklarované kapacitě (20). „KO“ nezjistil přítomnost dvou obyvatel najednou na žádném z lůžek.

III. Formulář 2 a, strana 4, bod 7. – kapacita poskytovaných služeb

KO“ uvádí, že zjistil nesoulad mezi deklarovanou kapacitou a počtem uživatelů. Toto zjištění neodpovídá objektivní skutečnosti, protože počet uživatelů (20) odpovídá deklarované kapacitě (20). „KO“ nezjistil přítomnost dvou obyvatel najednou na žádném z lůžek. Navíc jednu výhradu k jednomu a témuž faktu využívá vícekrát, aby ve více případech mohl použít hodnocení jako částečnou shodu a snížit tak celkové bodové hodnocení.

IV. Formulář 2 a, strana 5, §79, odst. 5i

„KO“ hodnotí jako částečnou shodu proto, že nebyly dosud opraveny údaje v obchodním rejstříku podle aktuálního znění zřizovací listiny. Poskytovatel se naproti tomu domnívá, že zákonodárce tímto ustanovením nesledoval nutnost absolutní shody v každém okamžiku, ale zápis do OR slouží zejména jako registrační záležitost, která dokladuje objektivní existenci a poslání organizace a tím zaručuje právní jistotu jejich partnerů. Zápis bezpochyby proveden je a tím se naplňuje základní povinnost při registraci.

Zákonodárce jistě připouštěl časový nesoulad mezi případnou změnou zakladatelských dokumentů a změnou v zápisu do OR, protože nikde neuvádí lhůtu, v jaké musí být zápisy změn provedeny. V běžné praxi rejstříkových soudů nelze ani tuto lhůtu sjednotit.

Tato lhůta záleží výhradně na zřizovateli, který návrh dává a na rejstříkovém soudu, který návrh realizuje, je tedy zcela mimo možnost ovlivnění ze strany poskytovatele, a proto nelze objektivně tento fakt použít pro hodnocení kvality práce poskytovatele.

V. Formulář 2 b, strana 2 – Povinnosti poskytovatelů podle „Zákona“, § 88 odst. c

1. „KO“ nedoložil, v čem spočívalo porušení práv uživatelů. Z žádného ustanovení „Zákona“ ani „Vyhlášky“ **nelze dovodit nemožnost krátkodobě využít** k přechodnému pobytu dlouhodobě z důvodů hospitalizace neobsazené lůžko. Jelikož osobní věci a vybavení dlouhodobě hospitalizovaných obyvatel jsou plně ochráněny a zabezpečeny až do jejich návratu, který je plně na jejich vůli, v žádném případě nedošlo k porušení jejich lidských práv, jak tvrdí „KO“.
2. Rovněž z hlediska etického je subjektivní názor „KO“ nepřijatelný, protože přechodným využitím dlouhodobě neobsazeného lůžka je naopak poskytována péče potřebným osobám, které by se jim jinak nedostalo a „KO“ tomuto poskytnutí pomoci brání. Subjektivní názor „KO“ je i v rozporu se základním principem sociální pomoci a solidarity, který spočívá v tom, vždy se snažit pomoci a vyjít vstříc osobám, kteří pomoc potřebují.

Dočasným využitím dlouhodobě neobsazených lůžek za dodržení principu plné ochrany majetku obyvatel poskytovatel nepostupuje v rozporu se zájmem obyvatel. Naopak vychází vstříc zájmům dočasně umístěných klientů, kteří naléhavě potřebují alespoň dočasně zajistit potřebnou péči.

VI. Formulář 2 b, strana 4 – Povinnosti poskytovatelů podle „Zákona“, § 88 odst. h

Jak z uvedených námitek proti protokolu vyplývá, „KO“ na základě objektivních skutečností nemůže konstatovat neplnění standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel naproti tomu jednoznačně doložil, že standardy jsou plně dodržovány a naplněny.

VII. Formulář 2 c, strana 1 – 6, standard č. 1a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ 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.

Zákon neukládá způsob písemného zpracování a zveřejnění. Nechává poskytovateli prostor, aby podle svých podmínek, možností a know-how tento standard realizoval.

„KO“ nepřísluší subjektivně hodnotit obsah různých propagačních a informativních materiálů a webových stránek, které jsou koncipovány tak, aby poskytly prvotní zkrácenou informaci a nařizovat poskytovateli, jak mají vypadat.

„KO“ má v duchu legislativy pouze hodnotit, zda existují materiály, které naplňují tento standard. **Těmito materiály jsou – Směrnice S1, Směrnice S2, Směrnice S20, Etický kodex zaměstnance, Etický kodex zdravotní sestry, které jsou veřejně přístupné a popis realizace služby, který je přístupný ve veřejné databázi registru.** Existence těchto dokumentů spolu s doplňujícími informacemi na webových stránkách (www.kv-mzss.cz) a v propagačních materiálech dokazuje, že standard je naplněn.

„KO“ se pokusil svým subjektivním názorem na dikci dokumentů popřít existující objektivní skutečnost.

Poznámka:

V této souvislosti odkazuje poskytovatel pozornost na webové stránky organizace (Domov seniorů Liberec – www.ddfrantiskov.cz), kterou řídí j. pí. Ilona Holková, jedna ze členek „KO“. Na webových stránkách této organizace nejsou materiály naplňující standard č. 1 vůbec zveřejněny, ani jinak nejsou informace dostupné, tedy zásadně neplní standard č. 1. V důsledku to znamená, že tento člen „KO“ vyžaduje při inspekcích skutečnosti, které sám ve své profesní činnosti nepoužívá a není schopen uvést do praxe. Tato skutečnost zpochybňuje integritu paní Ilony Holkové, jako člena „KO“.

VIII. Formulář 2 c, strana 10 – 11, 1. d

Podle subjektivního, objektivní skutečností nepodloženého a nedoloženého názoru „KO“ obsah a způsob zpracování dokumentů (Etický kodex zaměstnance, Etický kodex zdravotní sestry, Směrnice S20, Směrnice S2) nevykazují známky pravidel.

Jak ovšem z obsahu dokumentů jednoznačně vyplývá, obsah tohoto standardu (mít písemně vypracována a uplatňována pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením) poskytovatel plně splňuje, protože daná pravidla jsou jednoznačná, přesně zformulovaná a poskytují plnou ochranu práv klientů.

IX. Formulář 2 c, strana 12, 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 specifikoval, jaké právo je porušeno.

Poskytovatel 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.

Každý obywatel se také zavazuje ve smlouvě, že poskytne nezbytnou součinnost k řádnému poskytování služby. Řádné poskytování služby je mj. podmíněno zachováním čistoty a pořádku a ochranou zdraví obyvatel a spolubydlících.

X. Formulář 2 c, strana 13 – 14, standard č. 2a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ se pokusil popřít skutečnost tvrzením, že poskytovatel nepředložil písemně zpracovaná pravidla. Poskytovatel 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. „KO“ se opět opřel pouze o vlastní subjektivní názor.

„KO“ dále bez důvodu opakoval tytéž výhrady, vůči kterým jsou vzneseny námitky v bodě II., III., V a opakovaně je použil pro hodnocení dalšího standardu.

Poskytovatel tedy v tomto bodě rovněž opakovaně namítá, že:

3. „KO“ nedoložil, v čem spočívalo porušení práv uživatelů. Z žádného ustanovení „Zákona“ ani „Vyhlášky“ **nelze dovodit nemožnost krátkodobě využít** k přechodnému pobytu dlouhodobě z důvodů hospitalizace neobsazené lůžko. Jelikož osobní věci a vybavení dlouhodobě hospitalizovaných obyvatelů jsou plně ochráněny a zabezpečeny až do jejich návratu, který je zcela na jejich vůli, v žádném případě nedošlo k porušení jejich lidských práv, jak tvrdí „KO“.
4. Rovněž z hlediska etického je subjektivní názor „KO“ nepřijatelný, protože přechodným využitím dlouhodobě neobsazeného lůžka je naopak poskytována péče potřebným osobám, které by se jim jinak nedostalo a „KO“ tomuto poskytnutí pomoci brání. Subjektivní názor „KO“ je i v rozporu se základním principem sociální pomoci a solidarity, který spočívá v tom, vždy se snažit pomoci a vyjít vstříc osobám, kteří pomoc potřebují.

Dále poskytovatel považuje za zcela irelevantní argument „KO“, že porušení práv dlouhodobě hospitalizovaných obyvatel, jejichž lůžko je dočasně využito, je i v tom, že plní své finanční závazky. Tyto závazky by dlouhodobě hospitalizovaný obyvatel plnit musel tak jako tak bez ohledu na to, zda je lůžko využito či ne. Takto formulovaný argument „KO“ svědčí o neznalosti legislativy.

Není pravdivé tvrzení „KO“, že poskytovatel překračuje svoji kapacitu. Konkrétní a reálný stav uživatelů (20) odpovídá kapacitě, jak ostatně musel sám „KO“ na jiném místě přiznat.

XI. Formulář 2 c, strana 15 – 16, standard č. 2b podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Rovněž zde se „KO“ se pokusil popřít skutečnost tvrzením, že poskytovatel nepředložil písemně zpracovaná pravidla. Poskytovatel 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. „KO“ se opět opřel pouze o vlastní subjektivní názor, že pravidla nejsou v souladu se „Zákonem“, když „Zákon“ nijak znění těchto pravidel neurčuje a aniž by „KO“ doložil, v čem nejsou v souladu.

„KO“ dále opakoval tytéž výhrady, vůči kterým jsou vzneseny námitky v bodě II., III. a V. Poskytovatel tedy v tomto bodě rovněž opakovaně namítá, že:

5. „KO“ nedoložil, v čem spočívalo porušení práv uživatelů. Z žádného ustanovení „Zákona“ ani „Vyhlášky“ **nelze dovodit nemožnost krátkodobě využít** k přechodnému pobytu dlouhodobě z důvodů hospitalizace neobsazené lůžko. Jelikož osobní věci a vybavení dlouhodobě hospitalizovaných obyvatelů jsou plně ochráněny a zabezpečeny až do jejich návratu, který je zcela na jejich vůli, v žádném případě nedošlo k porušení jejich lidských práv, jak tvrdí „KO“.
6. Rovněž z hlediska etického je subjektivní názor „KO“ nepřijatelný, protože přechodným využitím dlouhodobě neobsazeného lůžka je naopak poskytována péče potřebným osobám, které by se jim jinak nedostalo a „KO“ tomuto poskytnutí pomoci brání. Subjektivní názor „KO“ je i v rozporu se základním principem sociální pomoci a solidarity, který spočívá v tom, vždy se snažit pomoci a vyjít vstříc osobám, kteří pomoc potřebují.

Dále poskytovatel považuje za zcela irelevantní argument „KO“, že porušení práv dlouhodobě hospitalizovaných obyvatel, jejich lůžko je dočasně využito, je i v tom, že plní své finanční závazky. Tyto závazky by dlouhodobě hospitalizovaný obyvatel plnit musel tak jako tak bez ohledu na to, zda je lůžko využito či ne.

Není pravdivé tvrzení „KO“, že poskytovatel překračuje svoji kapacitu. Konkrétní a reálný stav uživatelů (20) odpovídá kapacitě, jak ostatně musel sám „KO“ na jiném místě přiznat.

XII. Formulář 2 c, strana 17 standard č. 2c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Názor „KO“, že pravidla pro přijímání darů jsou nejednoznačná, neodpovídá skutečnosti a svědčí o nedostatečném prostudování dokumentace.

Pravidla pro přijímání darů jsou upravena Směrnicí č. S13, dále Etickým kodexem zaměstnance, Etickým kodexem zdravotní sestry a náplněmi práce.

Uvedené dokumenty zapovídají zaměstnancům přijímat jakoukoliv pozornost a dary zcela jednoznačně a nepřipouštějí jiný výklad.

XIII. Formulář 2 c, strana 21 standard č. 4a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ napadá fakt, že úschova peněz obyvatel je ošetřena dvoustranou příkazní smlouvou a není vydán předpis, který tuto příkazní smlouvu uvádí jako pravidlo. Z logiky věci vyplývá, že sama příkazní smlouva je pravidlem, který upravuje tuto oblast a poskytovatel v řádném případě nemá povinnost každý dokument či smlouvu zavádět dalším příkazem či směrnicí.

To platí i dalším názoru „KO“, že případné přílohy smluv mají být rovněž zaváděny jakýmsi speciálně vydaným pravidlem. Případné přílohy smluv jsou ve smlouvě citovány a jsou její nedílnou součástí. Požadavek „KO“, aby byly případné dodatky a přílohy smluv zaváděny jakýmsi dalším pravidlem, není ničím podložen.

XIV. Formulář 2 c, strana 22, standard č. 4c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ nedoložil, v čem mělo spočívat nenaplnění tohoto standardu a vágně a subjektivisticky konstatuje, že smlouvy „nejsou „individualizovány“. Legislativa ovšem neukládá poskytovateli způsob stanovení cen, ani neurčuje obsah smluv, ani neukládá, že smlouvy musí být s každým obyvatelem jiného znění, pouze ohraničuje horní hranici úhrad, kterou poskytovatel dodržuje.

Názor inspekce např. na to, že ve smlouvách by měla být uvedena dieta je neodborný a svědčí o neznalosti problematiky a ve svém důsledku by znamenal výrazné zhoršení péče o klienty. Znamenalo by to totiž, že při každé změně diety by musela být změněna i smlouva o poskytování sociální služby. Současná praxe, kdy je toto řešeno v individuálním plánu klienta a kdy si klient si průběžně a kdykoliv sám vybírá dietu, o kterou má zájem, je z hlediska péče o něj zcela vyhovující.

Rovněž názor inspekce, že smlouvy by měly být u každého klienta jiné, nemá oporu v žádném právním předpise.

Výhrada inspekce, že smlouvy neobsahují výčet příloh je zkrslující a svědčí o nepochopení, protože pokud smlouva neobsahuje výčet příloh, pak žádné nemá.

Smlouvy obsahují jak způsob plateb (bod III smluv), tak i rozsah služeb (bod II) smluv.

Smlouvy jsou po právní stránce zcela v pořádku, plně odpovídají platné legislativě. A inspekčním týmu nepřísluší vstupovat do právní odpovědnosti poskytovatele tím, že mu bez vlastní odpovědnosti za stav věcí bude určovat obsah smluv jako právních dokumentů.

Individualizace jako naplnění tohoto standardu je dále u poskytovatele plně vyřešena směrnicí S14 a S15 a individuálními plány, které klient podepisuje a na jejichž tvorbě se podílí.

XV. Formulář 2 c, strana 23 – 24, standard č. 5a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Tento standard je plně naplněn směrnicemi S3 a S15. Individuální plány jsou pravidelně hodnoceny s klienty a přizpůsobovány jeho požadavkům. Stanovisko „KO“ o částečné shodě odporuje objektivní skutečnosti.

XVI. Formulář 2 c, strana 25, standard č. 5b a 5c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Tento standard je plně naplněn směrnicemi S3 a S15. Individuální plány jsou pravidelně hodnoceny s klienty a přizpůsobovány jeho požadavkům. Stanovisko „KO“ o částečné shodě odporuje objektivní skutečnosti.

Objektivně je tedy služba plánována a hodnocena pomocí individuálních plánů klientů, na základě jejich požadavků a přání, s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti a klient tyto indiciální plány verifikuje podpisem.

XVII. Formulář 2 c, strana 26 – 27, standard č. 6a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ se pokusil popřít skutečnost tvrzením, že poskytovatel nepředložil písemně zpracovaná pravidla pro vedení dokumentace.

Poskytovatel předložil směrnici S16, která je písemným zpracováním těchto vnitřních pravidel. Dále směrnici S3 a S15, které rovněž danou oblast upravují.

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

„KO“ navíc sám uznal, že sami pracovníci sami popsali pravidla a podle nich postupují. Nelze tedy standard označit jako nesplněný.

XVIII. Formulář 2 c, strana 29, standard č. 7b podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Názor „KO“, že pravidla nejsou formulována jednoznačně, není podložen objektivní skutečností. Možnost podání stížnosti je přesně a jednoznačně upravena směrnicí S4, dále je informace podána ve směrnici S2 – Domovní řád a dále je obecně upravena bodem V. Smlouvy o poskytování sociální služby.

Že směrnice S2 i S4 pak možnost podat stížnost oproti smlouvě rozšiřují ve prospěch klienta, není klientům k újmě, ale naopak.

XIX. Formulář 2 c, strana 30, standard č. 7d podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Klienti jsou o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na jiné instituce zevrubně písemně informováni jak ve Smlouvě, tak ve směrnici S4, kterou mají volně k dispozici, tak v Domovním řádu (S2), který je rovněž vyvěšen všude ve společných prostorách. Pokud se dle názoru „KO“ vyjádřili, že o tom neví, je důvodem fakt, že zatím nebyla žádná stížnost podána a dále to, že klient nemá povinnost držet v paměti informace, které pro něho nejsou aktuální a momentálně nezajímavé. Nikdo, ani poskytovatel ani „KO“ nemá právo ho k tomu nutit, ani nijak zkoušet ze znalosti směrnic a pravidel.

Poskytovatel se plně povinnosti zhostil tím, že klienty písemně informoval, veškerou dokumentaci plně a soustavně zpřístupnil a jistě si nelze v praktické činnosti představit situaci, že by zaměstnanci pravidelně obcházeli klienty a obtěžovali je průběžným poučováním o tomto bodě.

XX. Formulář 2 c, strana 33, standard č. 9c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Dle názoru poskytovatele jsou pravidla postupu přijímání nových zaměstnanců upravená v Pracovním řádu plně dostačující a nemá potřebu dalších dokumentů. Pracovně právní vztahy jsou plně v kompetenci organizace.

XXI. Formulář 2 c, strana 37, standard č. 10b podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Poskytovatel má zpracovány programy dalšího vzdělávání pracovníků na základě jejich osobních cílů. Osobní cíl si pracovník formuluje sám.

Legislativa neukládá způsob a rozsah formulování programu dalšího rozvoje a osobních cílů pracovníků a je na poskytovateli a jeho zaměstnancích jak si uvedené záležitosti zformulují.

XXII. Formulář 2 c, strana 37, standard č. 10c podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„KO“ nevyhodnotil tu skutečnost, že poskytovatel má systém výměny informací stanovený směrnicí Standardy, kde je uvedeno, že jako systém výměny informací fungují pracovní porady a schůzky, dokumentace služby (sešit Hlášení sester, sesterské standardy). „KO“ navíc sám uznal, že systém výměny informací funguje. Pokud systém funguje, nelze standard označit jako nesplněný.

XXIII. Formulář 2 c, strana 38, standard č. 10d podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

System morálního a finančního ohodnocení je plně řešen a naplněn Pracovním řádem, Vnitřním platovým předpisem a systémem pracovních porad, jak je uvedeno ve směrnici Standardy.

XXIV. Formulář 2 c, strana 38, standard č. 10e podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

Organizace má smluvně zjištěnu podporu nezávislého odborníka – viz příkazní smlouva o supervizi s MUDr. Beranem. Tím plně naplňuje tento standard.

XXV. Formulář 2 c, strana 41, standard č. 14a podle přílohy č. 2 „Vyhlášky“

„Vyhláška“ ve své příloze (Standard 14) nijak neurčuje (na rozdíl od tvrzení „KO“) nouzové a havarijní situace, které je nutno definovat. Je na poskytovateli, aby posoudil podle konkrétních podmínek, jaké nouzové a havarijní situace definuje.

Standard v žádném případě nevyžaduje, aby byly definovány jako nouzové a havarijní veškeré běžné provozní problémy, které jsou řešeny v rámci odpovědnosti poskytovatele v procesu řízení organizace, tak jak to požaduje „KO“ (uvádí nedostatek pracovníků a zhoršení zdravotního stavu klienta).

Např. nedostatek pracovníků není kritickou situací, ale běžným provozním problémem, se kterým se každá organizace musí vypořádat v rámci svého běžného manažerského řízení.

Rovněž zhoršení zdravotního stavu klienta je situací, která je řešena v rámci odborných postupů zdravotnických pracovníků, kteří v rámci své kvalifikace takový případ ve spolupráci s lékařem, příp. RZP apod. musí dokázat řešit.

Poskytovatel zastává názor, že tento standard požaduje definování spíše hromadných skutečně závažných, život a zdraví ohrožujících nouzových a havarijních situací a že návody jak je řešit mají být přehledné, dostupné, snadno zapamatovatelné a snadno použitelné a takto vytvořil příslušné směrnice a postupy řešení. Standard je zcela dostatečně naplněn dokumenty, které jsou ve zprávě citovány jako zdroje.

Naplňování standardu bylo při řešení konzultováno s odbornou firmou v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a řešení havarijních situací obecně, která tyto činnosti zajišťuje pro organizaci jako celek.

XXVI. 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.**

Poznámka.

Obecně poskytovatel jako kontrolovaná osoba vyjadřuje názor, že ze strany inspekčního týmu došlo k zásadnímu nepochopení smyslu a způsobu inspekce, kterou chápe výhradně jako kontrolu dikce dokumentů a vyžaduje maximální byrokratizaci práce a tím ve svém důsledku narušuje proces konkrétní denní péče o klienty.

Poskytovatel na rozdíl od „KO“, chápe standardy kvality sociálních služeb a dokumenty, kterými jsou řešeny a specifikovány, jako minimální naplnění potřeby kvality a určitého sjednocení péče. Existenci dalších vnitřních dokumentů nad tento rámec nepovažuje v žádném případě za neshodu se standardem, jako „KO“.

Například je nekompetentní a nepřijatelné, když „KO“ napadá fakt, že úschova peněz obyvatel je ošetřena dvoustranou příkazní smlouvou a není vydán předpis, který tuto příkazní smlouvu uvádí jako pravidlo. Z logiky věci vyplývá, že sama příkazní smlouva je pravidlem, který upravuje tuto oblast a poskytovatel v řádném případě nemá povinnost každý dokument či smlouvu zavádět dalším příkazem či směrnici. „KO“ si přisvojil právo určovat, jakým právním dokumentem ošetří poskytovatel svoji činnost, aniž by nesl za tuto činnost odpovědnost.

V dalším příkladě „KO“ napadá fakt, že v poskytovatelské smlouvě je zcela obecně v závěrečném ustanovení použit termín přílohy, a nepochopil, že to umožňuje poskytovateli v případě potřeby doplnit a individualizovat smlouvu pomocí příloh. I v tomto případě si „KO“ si přisvojil právo určovat, jakým právním dokumentem ošetří poskytovatel svoji činnost a vstupovat do právně závazných dokumentů, aniž by nesl za tuto činnost odpovědnost. „KO“ není ani odborně vybaven na to, aby posuzoval právní validitu smluvních dokumentů.

Podle názoru poskytovatele není smyslem standardů kvality neustálé vytváření nových a dalších dokumentů a písemných popisů všeho co se v průběhu běžné činnosti provádí. Poskytovatel zastává názor, že personálu pečujícím o klienty musí zbýt také čas na tuto péči a že tato péče je prvotní. Tento názor poskytovatele je podepřen i obecně známým faktem, že se chystá novela zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, která by měla zásadně reflektovat podobné negativní zkušenosti z činnosti inspekčních týmů.

„KO“ vůbec nevzal na vědomí existenci děkovaných vyjádření rodin, ani existenci pozitivních názorů respondentů z řad obyvatel, které dokladují vysokou kvalitu péče, ani neexistenci stížností a soustředil se výhradně na **formalistické subjektivní posuzování dokumentů**. Dle názoru poskytovatele je úplně základním kritériem kvality služeb výsledná spokojenost klientů a rodin a veškerá dokumentace je pouze prostředkem jak ji dosáhnout.

V jednom případě má poskytovatel dokonce důvodné podezření ze zkreslení odpovědi zaměstnanců (formulář č. 2c, strana 17). Je velmi nepravděpodobné, že by nějaký pracovník tímto způsobem porušil své povinnosti a takto veřejně to navíc přiznal. Podle šetření, žádný pracovník také takovou odpověď nedal a příslušný člen „KO“ si pravděpodobně účelově upravil jeho odpověď. Z hlediska poskytovatele by takový postup zaměstnance byl hrubým porušením pracovní kázně a jako takový bude prošetřen a řešen. „KO“ bude muset toto své tvrzení obhájit vůči danému zaměstnanci.

Rovněž je zcela zřejmé, že „KO“ mnohé dokumenty nedostatečně prostudoval. Jinak nelze vysvětlit stav, že v mnohých případech zjevně popřel objektivní existenci obsahu dokumentů. Například v uváděném předchozím příkladě (formulář 2c, strana 17) člen „KO“ uvádí, že pravidla nejsou jednoznačná, přičemž pravidla (Etické kodexy a Náplně práce) jasně říkají, že pracovník v souvislosti s výkonem své činnosti nesmí přijímat pozornosti ani dary. Jednoznačnější znění pravidel nemůže existovat.

Další příklad podporující názor o nedostatečném prostudování materiálů je i ve formuláři 2c, str. 22, kdy „KO“ tvrdí, že smlouvy neobsahují způsob platby. Ten smlouvy obsahují zcela konkrétně a umožňují klientovi vybrat si pružně a individuálně jeden ze tří ve smlouvě uvedených způsobů.

Další příklad podporující názor o nedostatečném prostudování materiálů je i ve formuláři 2c, str. 22, kdy „KO“ tvrdí, že smlouvy neobsahují rozsah poskytovaných služeb. Rozsah poskytovaných služeb je uveden v bodě II smlouvy.

Uvedené příklady jsou pouze některými z mnoha.

V Karlových Varech dne 7. dubna 2008

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