



Protokol o inspekci

Na základě písemného pověření č. 2025/0034 vystaveného Mgr. Bc. Emilií Kalovou, ředitelkou odboru inspekci, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, provedly:

Ing. Petra Schejbalová - vedoucí inspekčního týmu,

Mgr. Lenka Hrdinová - členka inspekčního týmu,

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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „KŘ“).

Kontrolovaná osoba: Post Bellum, z.ú., se sídlem Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2, IČO: 26548526

Místo provedení inspekce: Centrum pomoci Paměti národa Severní Čechy, Na Okruhu 1185/35, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec.

Název kontrolované sociálních služby: Centrum pomoci Paměti národa Severní Čechy

Druh sociální služby: Odborné sociální poradenství

Registrační číslo sociální služby: 5778335

Kontrolované období: od 01.01.2024 do 07.03.2025

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 ZSS, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 ZSS.
- B) Kvalita poskytovaných sociálních služeb dle § 99 ZSS.

Inspekce na místě byla realizována ve dnech 05.03.2025 až 07.03.2025.

Inspekce poskytování sociálních služeb byla zahájena dne 05.03.2025 úkonem předložení pověření k provedení inspekce poskytování sociálních služeb a posledním

kontrolním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu bylo souhrnné předběžné informování poskytovatele o výsledku místního šetření dne 07.03.2025.

Typ inspekce poskytování sociálních služeb: základní

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 1

k oblasti:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě

§ 88 písm. a) ZSS

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.

Popis zjištěného stavu věci

Požadované informace o druhu, místě, okruhu osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby jsou dostupné na webových stránkách poskytovatele sociální služby <https://pomoc.pametnaroda.cz> pod odkazem „Dokumenty ke stažení“, dále „Popis realizace poskytování sociálních služeb“. Webové stránky poskytovatele jsou zpracovány srozumitelně a jsou zde uvedeny telefonické a elektronické kontakty. Pro lepší srozumitelnost je možné se s informacemi na webových stránkách seznámit v režimu „Číst nahlas“.

Zveřejněné základní informace o druhu, místě, okruhu osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby jsou uvedeny v Registru poskytovatelů sociálních služeb v „Doplňkové údaje služby“ v „Popis realizace sociálních služeb“ ve vloženém dokumentu *Popis realizace poskytování sociálních služeb* s datem vložení 1.1.2025 v aktuálním a srozumitelném znění.

Poskytovatelem předložený informační zdroj leták *Centrum pomoci Paměti národa* obsahuje stručné informace o nabízené sociální službě. Uveden je mj. druh sociální služby, místo, okruh osob, kterým jsou poskytovány sociální služby a způsob poskytování. Informace o kapacitě tento zdroj neobsahuje.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že se o sociální službě dozví klienti díky Paměti národa, minimálně se stane opačná situace, že na se základě poptávky o službu přenese klient do Paměti národa. Klienti je znají a důvěřují jim i v rámci sociální služby.

Poskytovatel sociální služby zajišťuje 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.

Podklady kontrolního zjištění

1. Webové stránky poskytovatele <https://pomoc.pametnaroda.cz>
2. Leták Centrum pomoci Paměti národa, bez datace
3. Registr poskytovatelů sociálních služeb www.mpsv.cz/registr-poskytovatelů-sluzeb
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. a) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. a) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 2

k oblasti:

Dostupnost a srozumitelnost informací o sociální službě**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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil písemně zpracovaný podklad *STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením*, ve kterém má mj. písemně definováno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena. Tyto informace sociální služba zveřejňuje na svých webových stránkách <https://pomoc.pametnaroda.cz> pod odkazem „Dokumenty ke stažení“, dále „Standardy kvality sociálních služeb CPPN“ a „Veřejný závazek CPPN“. Informace jsou též dostupné v Registru poskytovatelů sociálních služeb v „Doplňkové údaje služby“ v „Popis realizace sociálních služeb“ ve vloženém dokumentu *Popis realizace poskytování sociálních služeb* s datem vložení 1.1.2025 v aktuálním a srozumitelném znění.

Z písemně zpracovaného podkladu *STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením*, z webových stránek poskytovatele a z Registru poskytovatelů sociálních služeb byly zjištěny obsahově shodné informace, tj. že posláním poskytovatele je zejména pomáhat pamětníkům zorientovat se v obtížných i každodenních životních situacích a poskytnout podporu při jejich řešení. Hlavním cílem sociální služby je např. zlepšení orientace v možnostech využívat veřejně dostupné služby, posílení kompetencí při hájení vlastních zájmů, poskytování psychosociální podpory.

Mezi zásady poskytovatele patří např. bezplatnost, nestrannost, diskrétnost – zajištění důstojnosti a bezpečí uživatelů služeb, ochrana před předsudky a negativním hodnocením, respektování volby uživatelů služeb.

Sociální služba je určena seniorům ohroženým sociálním vyloučením, a to osobám

v seniorském věku od 65 let. Důraz je kladen zejména na potřeby seniorů – pamětníků z databáze Paměti národa či potřeby jejich příbuzných nebo osob, které o pamětníky pečují.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že každý jejich senior má specifickou situaci a specifické požadavky, zatím jsou potřeby každého klienta jiné a poskytovatel řeší tyto potřeby a situace individuálně.

Rozhovory se zaměstnanci, kontrolou předložených podkladů ani pozorováním nebyly zjištěny situace, v nichž by poskytovatel nepostupoval v souladu se svým posláním, cíli a zásadami.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením, Aktualizace 1.1.2025
2. webové stránky poskytovatele <https://pomoc.pametnaroda.cz>
3. www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 2
5. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 3

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

§ 88 písm. b) ZSS

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech vysvětlili, jakým způsobem jsou zájemci o sociální službu informováni. Většina zájemců jsou pamětníci, kteří se podíleli na natáčení dokumentů Paměti národa, a zde se dozvěděli o činnosti Centra pomoci Paměti národa.

Dále poskytovatel zájemce informuje na webových stránkách pomoc.pametnaroda.cz nebo prostřednictvím *Informačního letáku Centrum pomoci Paměti národa*, v tisku, magazínech apod.

Zájemci sociální službu kontaktují obvykle telefonicky, zaměstnanec jim vysvětlí, co mohou nabídnout, objasní si komu je sociální služba určena, že je poskytována zdarma, předají si kontakty, všem je zaslán informační leták. Komunikaci přizpůsobí možnostem a schopnostem zájemce, ověří, zda podaným informacím porozuměl. Následně zájemce kontaktuje sociální pracovnice, domluví se na sociálním šetření,

nejlépe v domácím prostředí nebo jinde, dle přání zájemce. Jednání se mohou účastnit i rodinní příslušníci, blízcí, vše srozumitelně vysvětlí s ohledem na individualitu zájemce.

Smlouvy s klienty uzavírají ústní dohodou, pouze v případech, že má o to zájem klient, smlouvu uzavírají písemně. Zájemci zároveň obdrží *PROVOZNÍ ŘÁD* a *Souhlas se zpracováním osobních údajů*.

Záznam z jednání zapíše do *Interního dokumentačního systému Paměti národa (Dashboard)*, do karty klienta.

Klient č. 1 v rozhovoru uvedl, že se o sociální službě dozvěděl z článku v novinách, kde byla nabídka pomoci starým pamětníkům, byl to šikovný článek, klienta zaujal a zavolaal na uvedené číslo. Následně mu přišel srozumitelný leták s nabídkou sociální služby. Dále klient potvrdil, že ho sociální pracovnice navštívila, zjistila, co klient potřebuje, co pro něho mohou udělat, sdělila, že je to služba zadarmo a informace od ní byly naprosto srozumitelné a jasné.

Rozhovory se zaměstnanci a klientem a v uvedených podkladech bylo ověřeno, že poskytovatel informuje 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.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Webové stránky pametnaroda.cz, pomoc.pametnaroda.cz, postbellum.cz.
3. Informační leták Centrum pomoci Paměti národa, list
4. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1, 2, 4, 7, 8
5. Souhlas se zpracováním osobních údajů, formulář
6. STANDARD č. 3.1 PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty, Aktualizace 1.1.2025

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. b) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. b) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 4

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel doložil písemně zpracována vnitřní pravidla *STANDARD č. 3 Jednání se zájemcem o službu* a přílohu *STANDARD č. 3.1 PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty*, podle nichž informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.

Zaměstnanci č. 1, 2 v souladu s těmito pravidly v rozhovorech popsali způsob, jakým zájemce o podmínkách služby informují.

Rozhovory se zaměstnanci a s klientem č. 1 a v kartách klientů č. 1, 2, 4, 7, 8 bylo ověřeno, že poskytovatel při informování zájemce postupuje podle svých písemně zpracovaných vnitřních pravidel.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 3 Jednání se zájemcem o službu, Aktualizace 1.1.2025
2. STANDARD č. 3.1 PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty, Aktualizace 1.1.2025
3. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
4. Rozhovor s klientem č. 1
5. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1, 2, 4, 7, 8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 3. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 5

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, a v *Interním dokumentačním systému Paměti národa (Dashboard)*, karta klienta č. 1, 2, 4, 7, 8 doložili, že se zájemcem o sociální službu projednávají jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Při sociálním šetření si se zájemcem povídají, vyslechnou jeho přání a co by od služby očekával, dohodnou se na zakázce, případně dalších krocích, které bude třeba udělat. Klient č. 1 v rozhovoru potvrdil, že mu pomohli zrealizovat jeho přání, že je spokojený, že „*to umí se starými lidmi*“ a znají jejich potřeby a možnosti.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 3. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 6

k oblasti:

Informování zájemce o podmínkách služby**kritérium 4. b)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, že v současné době nemají v Centru pomoci Paměti národa Severní Čechy žádného klienta, s nímž by uzavřeli smlouvu písemnou formou.

V případě, že si zájemce přeje uzavřít smlouvu písemně má poskytovatel zpracován vzor *Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství*. Smlouvu připraví, dle individuálních potřeb zájemce a předem, např. e-mailem ji zašlou k seznámení. Nechají klientovi dostatek času, smlouvu mohou pročíst s blízkými, mají možnost se zeptat „... *aby byla důvěra a nebyl žádný tlak.*“

Při uzavření smlouvy mohou být opět přítomni přátelé, rodina, vše společně pročtou, případně si vysvětlí nejasnosti.

Rozhovorem se zaměstnanci bylo ověřeno, že poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby klient rozuměl jejímu obsahu a účelu.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství, vzor

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 4. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 7

k oblasti:

Ochrana práv**§ 88 písm. c) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru popsal, jaké podmínky vytváří při poskytování sociální služby, aby umožnili klientům naplňovat jejich lidská a občanská práva. Například:

- zaměstnanci respektují právo na soukromí, na rodinný život klientů (neuskutečňují neohlášené návštěvy u klientů, nevstupují bez souhlasu a bez vyzvání)
- zachovávají právo na důstojné oslovování (klientům vykají a oslovují klienty příjmením)
- zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí
- zaměstnanci doprovází klienty na schůzky do dalších institucí a služeb (způsob jednání závisí na možnostech a přání klienta)
- klienti jsou podporováni v samostatnosti při řešení svých nepříznivých sociálních situací, zaměstnanci nepřebírají aktivitu za klienta, ale podporují, motivují a vedou je k vlastní iniciativě při řešení jejich situací; v případě, že klient požádá, aby iniciativu zaměstnanec přebíral, učiní tak
- informují klienty o jejich právech a zda a jak mohou být naplněna
- zaměstnanci zachovávají právo na individualitu klientů a na jejich důstojnost
- klientům je poskytováno sociálního poradenství včetně nasměrování na jinou sociální službu, např. pečovatelskou službu
- s klienty se uzavírá smlouva o poskytování sociální služby na požadovanou zakázku, mají právo na ukončení služby kdykoliv a bez uvedení důvodu (v současné době se jedná především o smlouvy uzavřené ústně)
- zaměstnanci ověřují, zda klienti rozumí obsahu pravidel a uzavřené smlouvě
- klienti mohou uplatnit stížnost na kvalitu a průběh sociální služby
- osobní dokumentace klientů vede poskytovatel pouze elektronicky v rámci *Interního dokumentačního systému paměti národa (dashboard)*, do kterého mají přístup pouze zaměstnanci a klienti

Zaměstnanci č. 1 a 2 popsali, jak poskytovatel brání vzniku střetů zájmů svých a svých klientů (více viz popis ke kontrolnímu zjištění č. 11).

Poskytovatel sociální služby předložil písemný podklad *STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů*, ve kterém má zpracované postupy, pravidla a doporučení k zajištění ochrany práv uživatelů a předcházení střetu zájmů při poskytování služeb.

Z rozhovoru se zaměstnanci č. 1, 2, rozhovoru s klientem č. 1 a studiem předloženého podkladu bylo ověřeno, že poskytovatel při poskytování sociálních služeb vytváří 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.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů, Aktualizace 1.1.2025
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2
3. Rozhovor s klientem č. 1

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. c) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. c) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 8

k oblasti:

Ochrana práv

kritérium 1. b)

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli příklady, jak poskytovatel vytváří podmínky, aby klienti sociální služby mohli uplatňovat vlastní vůli. Klienty do ničeho nenutí, nepřesvědčují je o svých názorech. Pokud by se domnívali, že klient svým rozhodnutím dělá chybu, vysvětlí mu to, ale končené rozhodnutí nechají na klientovi. Pokud klient něco nechce, nenutí ho.

V rozhovorech se zaměstnanci č. 1 a 2, rozhovorem s klientem č. 1 bylo ověřeno, že poskytovatel vytváří podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 9

k oblasti:

Ochrana práv**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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 2 popisoval svou práci s klienty v souladu s postupy stanovenými v dokumentu *STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením*.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že zajišťují klientům rovnocenný přístup, respektují klientovu individualitu a respektují jeho tempo, klient není zneschopňován při jednání před institucemi, při doprovázení klienta je zaměstnanec sociální služby oblečen v civilním oblečení. Pokud zaměstnanci sociální služby kontaktují například úřad nebo jinou sociální službu, postupují tak, aby zabránili stigmatizujícímu chování vůči klientovi.

Z rozhovoru se zaměstnanec č. 2, studiem předloženého podkladu bylo ověřeno, že poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením, Aktualizace 1.1.2025
2. Rozhovor se zaměstnancem č. 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. d)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 10

k oblasti:

Ochrana práv**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.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil podklad *STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů*. V tomto dokumentu poskytovatel sociální služby definuje práva klientů s ohledem na okruh osob, kterým je sociální služba poskytována a postup v případě porušení práv klientů.

Zaměstnanec č. 2 sdělil, že pracují s klienty s respektem vzhledem k tomu, že znají jejich příběhy a mají k nim přirozenou úctu. K porušení základních lidských práv a svobod osob nedochází.

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. Místním šetřením ani rozhovorem se zaměstnanci č. 1, 2 nebyly zjištěny situace, v nichž by k porušení práv klientů v souvislosti s poskytováním sociální služby došlo.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů, Aktualizace 1.1.2025
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 2. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 11

k oblasti:

Ochrana práv**kritérium 2. b)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel sociální služby předložil písemně zpracovaná vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy klientů, včetně pravidel pro řešení těchto situací, a to v podkladu *STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů* v části „*Pravidla pro předcházení střetu zájmů*“. V dokumentu jsou vymezené situace a způsob jejich řešení.

Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru popsali případnou situaci, při které by mohlo dojít ke střetu zájmů. V praxi se zatím s žádnou konkrétní situací nesetkali. Zaměstnanci prokázali znalost pravidel a způsob řešení střetových situací, podle něhož by v takové situaci postupovali.

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

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů, Aktualizace 1.1.2025
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 2. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 12

k oblasti:

Ochrana práv**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

Sociální služba je poskytována terénní formou. Sídlo sociální služby se nachází v bezbariérové vile nedaleko centra Liberce.

Zaměstnanci č. 1 a 2 v rozhovoru uvedli, že mají k dispozici služební počítač, telefon, tiskárnu, sdílenou kancelář s vlastním stolem, mají zasedací místnost a diaprojektor. Klienti by případně mohli využít počítač a tiskárnu, za pořízení fotokopie dokumentů by nic nehradili.

Poskytovatel zajišťuje veškeré materiální, technické a hygienické vybavení, které je nezbytné k zajištění poskytované sociální služby, její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob. Tato skutečnost byla ověřena při místním šetření.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2
2. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 13. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 13

k oblasti:

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy**§ 88 písm. d) ZSS**

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil soubor zpracovaných vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby, a to například směrnice, dokumenty označené podle standardů kvality sociálních služeb včetně pracovních postupů, vzor smlouvy, etický kodex a další. Doplnujícím vnitřním pravidlem je *PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty*.

Pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů jsou poskytovatelem sociální služby zpracovaná v dokumentu *STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů*. Další pravidla zahrnují podklady *PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty* a *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí*, které jsou nedílnou součástí dokumentu *Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství*. Tento dokument odkazuje i na *Pravidla poskytování služby*, které poskytovatel v současné době zpracovaná nemá. Toto potvrdili zaměstnanci č. 1 a 2.

Zaměstnanci č. 1 a 2 uvedli, že veškerá vnitřní pravidla jsou zpracovaná elektronicky nebo písemně. Písemné dokumenty jsou v šanonu, který je umístěný u ředitele sociální služby a ostatní zaměstnanci na pobočkách mají k dispozici elektronické verze.

Poskytovatel sociální služby má zpracovaná vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 1 Poslání a cíle, mapa pracovních postupů, ochrana před předsudky a negativním hodnocením, Aktualizace 1.1.2025
2. STANDARD č. 2 Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů, Aktualizace 1.1.2025
3. STANDARD č. 3 Jednání se zájemcem o službu, Aktualizace 1.1.2025
4. STANDARD č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby CPPN, Platné od: 1. 9. 2023
5. STANDARD č. 5 individuální plánování průběhu sociální služby, Aktualizace 1.1.2025
6. STANDARD č. 6 Dokumentace poskytované sociální služby, Aktualizace 1.1.2025
7. STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí, Aktualizace 1.1.2025
8. STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, Aktualizace 1.1.2025
9. STANDARD č.9 Personální a organizační zajištění služby, Aktualizace 1.1.2025

10. STANDARD č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců, hodnocení a supervize, Platné od: 1. 9. 2023
11. STANDARD č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, Aktualizace 1.1.2025
12. STANDARD č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě, Aktualizace 1.1.2025
13. STANDARD č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Aktualizace 1.1.2025
14. STANDARD č. 15 Vyhodnocování individuálních plánů uživatelů v sociálních službách, Platné od: 1. 9. 2023
- 15.2.8. Příloha směrnice č. 15 Post Bellum Pravidla pro poskytování kontaktů na pamětníky třetím osobám, bez datace
16. Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální, vzor
17. STANDARD č. 3.1 PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa - verze pro klienty, Platné od: 1. 9. 2023
18. Kodex POST BELLUM, dne 20. 5. 2010
19. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. d) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. d) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 14

k oblasti:

Vnitřní pravidla a oprávněné zájmy

kritérium 1. c)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb a podle nich postupuje.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel sociální služby má písemně zpracované pracovní postupy pro zajištění souvisejících činností zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, a to ve standardech kvality sociální služby, metodice a v dokumentu *Popis realizace poskytování sociálních služeb*. Kromě těchto pracovních postupů, má poskytovatel zpracována pravidla a postupy pro zajištění dalších souvisejících činností, např.: pro uzavírání smlouvy, jednání se zájemcem o službu, vyřizování stížností, pracovní postup v rámci nouzových a havarijních situací a další

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že služba je velmi individuální a každý klient potřebuje individuální přístup. Individuální postupy uvádí v kartách klientů. Pokud má klient specifické potřeby, tak je uvedou zde a sdílí je s kolegy.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby CPPN, Platné od: 1. 9. 2023
2. STANDARD č. 5 individuální plánování průběhu sociální služby, Aktualizace 1.1.2025
3. STANDARD č. 6 Dokumentace poskytované sociální služby, Aktualizace 1.1.2025
4. STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí,

5. STANDARD č.9 Personální a organizační zajištění služby, Aktualizace 1.1.2025
6. STANDARD č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Aktualizace 1.1.2025
7. Popis realizace poskytování sociálních služeb, Aktualizace 10. 2. 2025
8. Metodický postup – specifika práce Příloha 3.2., bez datace
9. Rozhovor se zaměstnancem č. 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 1. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 15

k oblasti:

Uplatňování stížností

§ 88 písm. e) ZSS

Zpracovat a zveřejnit vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí* a *Popis realizace poskytování sociálních služeb*. V dokumentech je přehledně a srozumitelně popsán postup zpracování a vyřízení stížností, a to s ohledem na způsob jejího podání. Vnitřní pravidla poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách pod odkazem „*Dokumenty ke stažení*“, dále „*Standardy kvality sociálních služeb CPPN*“ a „*Popis realizace poskytování sociálních služeb*“. Informace pro podávání a vyřizování stížností jsou pro klienty dostupné dále v Registru poskytovatelů sociálních služeb v „*Doplňkové údaje služby*“ v „*Popis realizace sociálních služeb*“ ve vloženém dokumentu *Popis realizace poskytování sociálních služeb* s datem vložení 1.1.2025 v aktuálním a srozumitelném znění.

Zaměstnanec č. 2 uvedl, že při uzavírání smlouvy každému klientovi srozumitelným způsobem vysvětluje způsoby podání stížnosti a lhůty vyřízení stížnosti. V případě uzavření smlouvy písemnou formou je přílohou pro klienty dokument *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí*.

Z doložených podkladů bylo ověřeno, že poskytovatel má zpracovaná a zveřejněná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí, Aktualizace 1.1.2025
2. Popis realizace poskytování sociálních služeb, Aktualizace 10.2.2025
3. Registr poskytovatelů sociálních služeb www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. e) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. e) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 16

k oblasti:

Uplatňování stížností**kritérium 7. a)**

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou 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 zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokumenty *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí* a *Popis realizace poskytování sociálních služeb*, které jsou zároveň zveřejněny na webových stránkách poskytovatele. V dokumentech jsou jednoduchým a srozumitelným způsobem popsány způsoby podání stížnosti, lhůty vyřízení stížnosti, kompetentní osoby pro vyřízení stížnosti, možnost zmocnit zástupce pro podání stížnosti. Na webových stránkách poskytovatele mají klienti možnost podat stížnost elektronickou formou pod odkazem „*Dokumenty ke stažení*“, dále „*Formulář pro podání stížnosti (podnětu, pochvaly, připomínky) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*“.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru popsal způsob podání a vyřízení stížnosti v souladu s dokumentem *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí* a předložil *Plán zaškolení*, ve kterém stvrdil svým podpisem prokazatelné seznámení s tímto dokumentem.

Klient č. 1 v rozhovoru uvedl, že nemá důvod si stěžovat, je spokojený a v případě, že by potřebovali stížnost podat, ví, kam by se měl obrátit.

Pozorováním v místě šetření byla nalezena schránka pro podání stížností u vstupní branky objektu, kde sídlí sociální služba.

Na základě předložených dokumentů, z rozhovoru se zaměstnancem č. 2, klientem č. 1 a pozorováním bylo ověřeno, že poskytovatel informuje srozumitelnou formou 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 zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Podklady kontrolního zjištění

1. *STANDARD č. 7 Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí*, Aktualizace 1.1.2025
2. *Popis realizace poskytování sociálních služeb*, Aktualizace 10.2.2025
3. Webové stránky poskytovatele <https://pomoc.pametnaroda.cz>
4. Rozhovor se zaměstnancem č. 2
5. Rozhovor s klientem č. 1
6. Pozorování

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 7. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 17

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**§ 88 písm. f) ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech vysvětlili, že proces plánování průběhu poskytování sociální služby začíná již v době jednání se zájemcem.

Zaměstnanec č. 2 doplnil, že z předchozí dokumentaristické činnosti Paměti národa, se předem seznámí s životním příběhem zájemce. Předem zná zlomové body v jeho životě, jaký osud ho potkal, jak ho formoval apod. V osobním rozhovoru si ověří aktuální situaci klienta, jaká jsou jeho potřeby, schopnosti, co by si přál prostřednictvím sociální služby zajistit, v čem potřebuje podporu apod. Mnohdy se cítí osamocen a potřebuje si alespoň popovídat. Často sociální pracovník identifikuje i další potřeby, například nabídne pomoc při zajištění sociálních dávek, zprostředkuje službu jiných fyzických osob nebo další sociální služby.

Písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby i z hodnocení, zda a co se podařilo nebo v jaké podpoře budou pokračovat, poskytovatel vede v Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), v kartě klienta.

V kartě klienta č. 1-8 bylo ověřeno, že zde poskytovatel pravidelně zaznamenává všechny kontakty s klientem (i telefonické) od prvního jednání. Zapisuje, o čem s klientem jednali, co bylo jeho přání nebo co potřeboval a jaké kroky a v jakém rozsahu bylo třeba učinit, aby se podařilo osobní cíl klienta naplnit.

Následně s klientem zhodnotí, co a jak se podařilo, případně, v čem budou pokračovat. Výsledky hodnocení zde zaznamenají.

Klient č. 1 v rozhovoru potvrdil, že mu sociální služba pomohla realizovat jeho přání, i že zakázku závěrem vyhodnotili. Uvedl: „*Potřeboval jsem technickou poradou. Starý člověk ztrácí organizační pružnost a chtěl jsem se dovybavit. Chtěl jsem poličky a potřeboval jsem pomoc.*“ Velice pomoc sociální služby chválil, že „*to umí se starými lidmi*“ a znají jejich potřeby a možnosti. Služby si váží a je velmi spokojen.

Pokud by klient potřeboval např. najít lékaře, právníka nebo pomoc s úřady, tak by mu sociální služba pomohla. „*Nepoužil jsem tuto možnost a určitě by mi dobře poradili.*“

Rozhovory se zaměstnanci, s klientem a v kartách klientů bylo ověřeno, že poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů, vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotí průběh poskytování sociální služby za účasti klientů a zapisuje hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. f) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. f) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 18

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**kritérium 4. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovoru uvedli, že rozsah a průběh poskytování sociální služby s klientem sjednávají již při sociálním šetření, kdy zjišťují při osobní návštěvě, jaké jsou klientovy možnosti, schopnosti a přání.

Zaměstnanec č. 2 doplnil, že na základě prvního kontaktu zjistí a nabídnou, co mohou poskytnout. Sledují klientovy reakce, jeho individuální potřeby, vidí, kde je klient osamělý, nabídnou, zda si chtějí popovídat, získat důvěru. Podle toho nabízí i další podporu např. sociální kontakt, aktivizační činnosti, dopravu senior taxi, práci s PC, mobilním telefonem apod.

Domluví se na frekvenci (rozsahu) kontaktů například pravidelně 1x týdně nebo až za ¼ roku, dle potřeby klienta. Pokud plní konkrétní zakázku (osobní cíl) přizpůsobí rozsah a průběh poskytování sociální služby její realizaci.

Klient má možnost se kdykoliv ozvat sám a domluvený rozsah dle aktuální potřeby změnit.

Zaměstnanec uvedl, že všechny klienty navíc kontaktuje vždy s přáním k narozeninám, případně s nabídkami kultury, aktivizačních a zájmových činností, podle jejich přání a potřeb.

Rozsah a průběh poskytování sociální služby má každý klient zaznamenaný ve své kartě klienta.

Rozhovory se zaměstnanci a v kartách klienta č. 1-8 bylo ověřeno, že poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 4. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 19

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**kritérium 5. b)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli a v kartách klientů č. 1-8 doložili, že společně s klienty plánují průběh poskytování sociální služby.

Např. v kartě klienta č. 2 bylo ověřeno, že se sociální pracovník s klientem sešli, a na základě sociálního šetření, společně probrali aktuální klientovu situaci, zmapovali, jaké jsou klientovy možnosti a co by si reálně přál. Klientovi byly nabídnuta pomoc při zajištění sociálních dávek na ÚP a byly naplánovány jednotlivé kroky. Sociální pracovník průběžně klienta kontaktuje, informuje se o naplňování cíle a předává klientovi podle jeho zájmů kontakty na další aktivizační činnosti

Rozhovory se zaměstnanci a klientem č. 1 a v kartách klientů bylo ověřeno, že poskytovatel plánuje společně s klientem průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 5. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 20

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**kritérium 5. c)**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, že si po uzavření zakázky (osobního cíle) s klienty sdělují, zda se ji daří naplňovat. S klienty zhodnotí, co a zda se povedlo, případně nepovedlo a proč, jak budou pokračovat, někdy je k naplnění třeba více času apod.

Klient č. 1 v rozhovoru potvrdil, že „Zrealizovali jsme moje přání, to byly poličky v kuchyni, a poté jsme to krátkým telefonickým hovorem se sociální pracovnící vyhodnotili.“

Také v jeho kartě je potvrzeno: „Zatím mají sestavený botník, ten již slouží a poličky na stůl ještě musí smontovat, ale snad bude také vše v pořádku. Ještě jednou děkuje a bude moc rád, když se na to pak stavím podívat až bude vše hotové.“

Rozhovory se zaměstnanci, s klientem a v kartách klientů č. 1-8 bylo ověřeno, že poskytovatel společně s klienty průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interní dokumentační systém Paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 5. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 21

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby

kritérium 8. a)

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2, v rozhovorech uvedli, že klienti žijí ve svém přirozeném sociálním prostředí a běžně využívají dostupné veřejné služby – úřady, nákupy, lékaře apod. Klientům pomáhají rodinní příslušníci, ale pokud je klienti nemají nebo nemohou, zajistí klientovi odvoz nebo doprovod sociální služba. Informují klienty o různých společenských a kulturních akcích, zasílají jim programy organizací apod.

Klient č. 1 v rozhovoru uvedl, že pokud by potřeboval zprostředkovat např. právníka nebo pomoci s úřady, určitě by mu dobře poradili.

Další příklady poskytovatel zpracoval v dokumentu *STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje*.

Rozhovory se zaměstnanci, klientem a v *Interním dokumentačním systému paměti národa (Dashboard)*, v kartách klientů č. 1-8 bylo ověřeno, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interním dokumentačním systému paměti národa (Dashboard), karta klienta č. 1-8
4. STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, aktualizace 1.1.2025

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 8. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 22

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**kritérium 8. b)**

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že podle potřeb klientů jim pomůže vyhledat další služby, které jsou dostupné v daném regionu. Např. senior taxi, jiné sociální služby, nadace, pomáhá zprostředkovat žádosti o sociální dávky, příspěvky apod. Zaměstnanec č. 1 doplnil, že aktivně sledují potřeby klientů a podle nich nabízí a zprostředkují další návazné služby, spolupracují např. s Židovskou obcí, Adra. Zprostředkování poskytovatel deklaruje také v dokumentu *STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje*.

Např. klient č. 1 v rozhovoru uvedl, že mu pomohli najít řemeslníky, jejichž služby následně využil.

Také v kartách klientů č. 1-8 bylo ověřeno, že poskytovatel zprostředkovává klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2.
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interním dokumentačním systémem paměti národa (Dashboard) karta klienta č. 1-8
4. *STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje*, aktualizace 1.1.2025

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 8. b)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 23

k oblasti:

Plánování poskytování sociální služby**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

Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2 bylo ověřeno, že klienti sociální služby žijí v přirozeném sociálním prostředí, běžně jsou s ním v kontaktu a udržují si vlastní vztahy s rodinou, přáteli apod. To bylo ověřeno i v jejich záznamech v kartě klienta č. 1-8. Zaměstnanci uvedli, že podporují spolupráci s rodinou např. společná účast na jednání, společných akcích apod.

Spolupráci s blízkými klientů deklaruje poskytovatel také v dokumentu *STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje*.

Zaměstnanec č. 1 doplnil, že dosud nenastala taková situace, kdy by došlo ke konfliktu klienta ve vztahu s jeho přirozeným sociálním prostředím. Uvedl, že hájí zájmy klientů, ale do konfliktu nezasahují, zachovávají neutrální postoj. Drží se pravidel pro poskytování sociální služby, v nichž mají jasně nastavené hranice.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2.
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Interní dokumentačním systému paměti národa (Dashboard) karta klienta č. 1-8
4. STANDARD č. 8 Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, aktualizace 1.1.2025

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 8. c)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 24

k oblasti:

Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium 9. a)

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil podklad STANDARD č.9 *Personální a organizační zajištění služby*, jehož obsahem je aktuální organizační struktura, ve které jsou uvedeny jednotlivé pozice a počty úvazků. Organizační struktura, která je k dispozici ve veřejném Registru poskytovatelů sociálních služeb neodpovídá aktuální organizační struktuře. K tomuto zaměstnanec č. 1 sdělil, že aktuální verzi již doložil na příslušný krajský úřad a probíhá aktualizace Registru poskytovatelů sociálních služeb.

STANDARD č.9 *Personální a organizační zajištění služby* dále obsahuje mj. pracovní profil sociálního pracovníka, jeho kvalifikační předpoklady a osobnostní předpoklady. Obsahově shodné informace obsahuje STANDARD č.9.3 *Manuál pro rozšiřování Centra pomoci Paměti národa*.

Zaměstnanci č. 1 a 2 sdělili, že počty zaměstnanců jsou v současné době přiměřené druhu poskytované sociální služby.

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách. Rozhovory se zaměstnanci bylo inspekčním týmem ověřeno, že organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č.9 Personální a organizační zajištění služby, Aktualizace 1.1.2025
2. STANDARD č.9.3 Manuál pro rozšiřování Centra pomoci Paměti národa, Platné od: 1. 9. 2023
3. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 9. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 25

k oblasti:

Nouzové a havarijní situace

Kritérium 14. a)

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

Popis zjištěného stavu věci

Poskytovatel předložil dokument *STANDARD č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE*, který obsahuje výčet nouzových, havarijních a mimořádných situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Definované situace v předložených podkladech mají zpracovaný postup při jejich řešení.

Dále poskytovatel předložil podklady *14.1. Příloha SQ CPPN Krizové, nouzové a havarijní situace a jejich řešení*, ve kterém uvádí výčet krizových situací na straně uživatelů a jejich řešení, a přílohu *14.1. Příloha SQ CPPN Nouzové a havarijní situace – záznam*.

V předložených podkladech bylo ověřeno, že poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

Podklady kontrolního zjištění

1. STANDARD č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, Aktualizace 1.1.2025
2. 14.1. Příloha SQ CPPN Krizové, nouzové a havarijní situace a jejich řešení, Platné od 1. 9. 2023
3. 14.1. Příloha SQ CPPN Nouzové a havarijní situace – záznam, Platné od 1. 9. 2023

Hodnocení kritéria standardů kvality sociálních služeb

Nebyly zjištěny nedostatky: **kritérium 14. a)**

Bodové hodnocení kritéria: **3 body**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 26

k oblasti:

Evidence žadatelů o sociální službu**§ 88 písm. g) ZSS**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, že se dosud nestalo, že by museli zájemce odmítnout z důvodu naplněné kapacity. Stále jsou schopni poptávku uspokojit, či dohodnout se na nejbližším možném termínu. Zatím není potřeba vést evidenci. Jsou schopni na zvýšenou poptávku reagovat rozšířením dostupnosti sociální služby.

Zaměstnanci v rozhovorech potvrdili, že nemají žadatele, se kterými nemohli uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst.3 písm. b).

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. g) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. g) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 27

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 88 písm. i) ZSS**

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

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech popsali způsob, jakým uzavírají se zájemci smlouvu. Nejdříve zjistí, o jakou sociální službu by měl zájem, zda náleží k okruhu osob, kterým je sociální služby určena nebo zda uzavření smlouvy nebrání další důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Smlouvu uzavírají zpravidla ústní formou, ale pro případ, že by si zájemce přál uzavřít smlouvu písemnou, mají připravený formulář *Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství*.

Zaměstnanec č. 2 v rozhovoru uvedl, že v současné době nemají v Centru pomoci Paměti národa Severní Čechy žádného klienta s písemně uzavřenou smlouvou.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2

2. Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství, vzor

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 88 písm. i) ZSS**

Splněné: **§ 88 písm. i) ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 28

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 91 odst. 2 ZSS**

Posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Popis zjištěného stavu věci

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, že smlouvy o poskytování sociální služby uzavírají převážně ústní formou. Pro případy, kdy by si zájemce přál uzavřít smlouvu písemně mají připraven vzor smlouvy *Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství*. V tomto podkladu bylo ověřeno, že obsahuje všechny náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Podklady kontrolního zjištění

1. Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství, vzor
2. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 91 odst. 2 ZSS**

Splněné: **§ 91 odst. 2 ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 29

k oblasti:

Smlouva o poskytnutí sociální služby**§ 73 – 77 ZSS**

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.

Popis zjištěného stavu věci

Sociální služba je podle § 72 ZSS poskytovaná bez úhrady.

Zaměstnanci č. 1, 2 v rozhovorech uvedli, že sociální služba je poskytována zdarma.

To deklaruje i na webových stránkách, v informačním letáku a dalších zdrojích. Uvádí: „*Služba je bezplatná*“.

Klient č. 1 v rozhovoru potvrdil, že za poskytování sociální služby nic nehradí.

Dále zaměstnanci uvedli, že neposkytují žádné fakultativní činnosti.

Podklady kontrolního zjištění

1. Rozhovory se zaměstnanci č. 1, 2
2. Rozhovor s klientem č. 1
3. Webové stránky pomoc.pametnaroda.cz
4. Informační leták Centrum pomoci paměti národa

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 73 - 77 ZSS**

Splněné: **§ 73 - 77 ZSS**

KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ č. 30

k oblasti:

Opatření omezující pohyb osob**§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

(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 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 (v rozsahu bodů a) – g) uvedených v ZSS) a umožnit nahlížení do této evidence (v rozsahu uvedeném v ZSS).*

Popis zjištěného stavu věci

Studiem osobních karet klientů č. 1-8, ani rozhovorem se zaměstnanci č. 1, 2 nebyly zjištěny situace, které by nasvědčovaly použití opatření omezujících pohyb osob ve smyslu § 89 odst. 1-6 ZSS.

Podklady kontrolního zjištění

1. Osobní karty klientů č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
2. Rozhovor se zaměstnanci č. 1, 2

Hodnocení plnění povinností poskytovatele

Nebyly zjištěny nedostatky: **§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

Splněné: **§ 89 odst. 1 – 6 ZSS**

PŘEHLED hodnocení na základě provedené inspekce poskytování sociálních služeb
Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených ZSS
Seznam hodnocených povinností: § 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i); § 89 odst. 1 - 6; § 91 odst. 2; § 73 – 77 Seznam splněných povinností: § 88 písm. a), b), c), d), e), f), g), i); § 89 odst. 1 - 6; § 91 odst. 2; § 73 – 77 Seznam nesplněných povinností: --
Hodnocení kvality poskytované sociální služby dle § 99 ZSS a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení ZSS
Seznam splněných kritérií hodnocených 3 body: 1a), 1b), 1c), 1d), 2a), 2b), 3a), 3b), 4b), 4c), 5b), 5c), 7a), 8a), 8b), 8c, 9a), 13a), 14a) Seznam splněných kritérií hodnocených 2 body: -- Seznam splněných kritérií hodnocených 1 bodem: -- Seznam nesplněných kritérií hodnocených 0 body: --

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, zaslané vedoucímu inspekčního týmu Ing. Petře Schejbalové na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2; adresa datové schránky: sc9aavg.

V Liberci dne 27.03.2025

- vedoucí inspekčního týmu

- členka inspekčního týmu