

PŘÍLOHA Č. 1

POŽADAVKY NA SLUŽBY

Pojmy definované v textu Smlouvy mají význam tam uvedený i pro účely této přílohy. Pojmy definované v této příloze mají zde uvedený význam pouze pro účely této přílohy.

Obecné principy

Požadavky na Služby v této příloze vychází z požadavků a standardů Právních předpisů, jmenovitě především:

- ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (ZSS) a
- vyhlášky č. 505/2006 Sb., včetně příloh (VSS), s důrazem na přílohu č. 2: Obsah standardů kvality sociálních služeb.

Požadavky na Služby v této příloze doplňují zákonem stanovené požadavky a společně tak určují minimální požadovaný standard, který bude Koncesionář uživatelům v Objektu poskytovat.

Služby jsou definovány v rámci následujících kategorií:

1. Základní Služby
2. Služby facility managementu
3. Služby informačního charakteru

1 ZÁKLADNÍ SLUŽBY

Základní služba	Součást plnění	Požadavky na služby
Ubytovací kapacity pro Uživatele		1.1
Struktura využití kapacit Objektu		1.2
Dostupnost ubytovacích kapacit Objektu		1.3
	Služba stravování	
	Služby prádelny a čistírny	
	Služba úklidu	
	Sociální péče	
	Terapeutická a zdravotní péče	
	Aktivizační činnost	
	Individuální plány sociální služby	
Dostupnost společných prostor Objektu		1.4

Ubytování

1.1 UBYTOVACÍ KAPACITY PRO UŽIVATELE

Koncesionář bude Uživatelům v rámci Objektu poskytovat ubytování v kapacitě minimálně 250 lůžek a maximálně 300 lůžek.

1.2 STRUKTURA VYUŽITÍ KAPACIT OBJEKTU

Požadovaná struktura využití kapacit Objektu je minimálně 2/3 až 100% lůžek pro službu domova se zvláštním režimem (DZR) a zbytek kapacity Objektu pro službu domova pro seniory (DS).

Vzhledem k navrhované změně legislativy a k délce koncesního vztahu, kdy může dojít k potřebě nově přizpůsobit využití kapacit pro jednotlivé druhy sociálních služeb, bude Koncesionáři umožněno upravit definovanou strukturu využití kapacit, avšak vždy pouze na základě souhlasného písemného stanoviska Zadavatele.

1.3 DOSTUPNOST UBYTOVACÍCH KAPACIT OBJEKTU

Ubytovací kapacity Objektu budou Dostupné, jestliže budou splňovat podmínky definované přílohou č. 2 Technické požadavky a zároveň budou splňovat následující požadavky na zajišťování služeb provozu a poskytování péče.

Služby provozu

1.3.1 Služba stravování

Koncesionář zajistí **minimálně 5 jídel denně** – snídaně, svačina, oběd, svačina a večeře.

Koncesionář zajistí nabídku **dietní stravy**.

Koncesionář zajistí, aby nabídka večeří tvořila **min. 5 teplých večeří** v týdnu.

Koncesionář zajistí Uživatelům možnost **upravit stravu** mletím či mixováním, a to zejména s ohledem na zdravotní stav Uživatele.

Koncesionář dbá na zajištění **kultury podávání stravy** na všech místech jejich konzumace včetně podávání stravy na lůžku.

1.3.2 Služby prádelny a čistírny

Koncesionář zajistí pravidelné praní a drobné opravy ložního a osobního prádla Uživatelů v souladu s Právními předpisy ohledně hygieny.

1.3.3 Služba úklidu

Koncesionář zajistí pravidelný úklid Objektu (včetně ubytovacích jednotek) odpovídající Právním předpisům ohledně hygieny.

Služby poskytování péče

Služby jsou poskytovány dle ZSS, jeho prováděcích předpisů a dle koncepce ošetřovatelství (definované ve Věstníku Ministerstva Zdravotnictví ČR č. 9/2004 Sb.).

1.3.4 Sociální péče

V rámci poskytování sociální péče bude Koncesionář uživatelům poskytovat:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - pomoc při příjmu potravy a pití
 - pomoc při oblékání
 - pomoc při manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem
 - pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
 - pomoc při přesunu na lůžko/židli
 - pomoc s udržováním čistoty v rámci ubytovacích jednotek.
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - pomoc s osobní hygienou mimo lůžko nebo na lůžku,
 - pomoc s hygienou dutiny ústní a péče o zubní náhrady
 - péče o nehty
 - péče o kůži

- pomoc při použití WC apod.
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí např.:
 - pomoc při zajištění zdravotní péče – praktického nebo odborného lékaře, zajištění zdravotní pojišťovny
 - pomoc při kontaktu s finančními institucemi
 - pomoc při korespondenci apod.

1.3.5 Terapeutická a zdravotní péče

Koncesionář bude dle potřeby Uživatelům poskytovat **individuální a skupinové terapie** vhodné pro konkrétní cílovou skupinu, přičemž obsah jednotlivých terapií se bude v rámci týdne střídat tak, aby byly odpovídajícím způsobem kombinovány všechny druhy potřebných terapií:

- mentální terapie (trénink paměti, reminiscence, validace, psychoterapie)
- pohybová cvičení (rehabilitační cvičení, kondiční cvičení, nácvik chůze, nácvik soběstačnosti, pobyt venku, taneční terapie)
- ergoterapie - pracovní terapie (arteterapie, vaření, ruční práce atd.)
- další druhy terapií (zooterapie, muzikoterapie, aromaterapie apod.)
- bazální stimulaci.

Koncesionář bude poskytovat službu **zdravotní péče** minimálně v rozsahu nutné ošetrovatelské a rehabilitační péče, kterou bude potřeba Uživatelům poskytovat dle jejich individuálních ošetrovatelských plánů (rehabilitace, fyzioterapie, antidekubitní program, ergoterapie, apod.).

1.3.6 Aktivizační činnost

Koncesionář bude Uživatelům pravidelně připravovat aktivizační program v následujících oblastech:

- Kultura (akce v Objektu a mimo domov, půjčování knih a tisku, promítání filmů, vlastní aktivity)
- Sport a pohyb (sportovní aktivity, možnost využití tělocvičny, výlety)
- Vzdělávání (přednášky, besedy, kurzy)
- Duchovní programy (mše svatá, zpovědi, svaté přijímání)
- Hobby aktivity (individuální či skupinové)
- Nácvik soběstačnosti (nácvik činností dle individuálních potřeb Uživatelů)
- Dobrovolnictví (umožnění Uživatelům, aby se sami mohli realizovat coby dobrovolníci)

1.3.7 Individuální plány sociální služby

Koncesionář bude vypracovávat **individuální plány sociální služby**, které budou kromě základních osobních údajů obsahovat:

- Evidenci záznamů a hodnocení plánu, jež umožní sledování průběhu realizované péče
- Vedení odborné dokumentace (včetně diagnóz, léků a ošetřujících lékařů) se záznamy o průběhu péče jednotlivými pracovníky.

Zadavatel má právo provádět namátkové kontroly těchto individuálních plánů a výpočtů vyúčtování za Uživatele.

1.3.8 Doplnkové služby

Jiné, nežli výše uvedené základní Služby, zejména doprovod a doprava Uživatelů a další služby navazující na základní Služby (dále jen „**Doplnkové služby**“), nejsou zahrnuty ve Služebním ani v základním příjmu od Uživatelů.

Koncesionář může tyto Služby Uživatelům nabídnout, přičemž úhradu za tyto Služby ponese Uživatel na svůj účet.

1.4 DOSTUPNOST SPOLEČNÝCH PROSTOR ZAŘÍZENÍ

Společné prostory Objektu budou dostupné, jestliže budou přístupné/v provozu a budou splňovat podmínky definované přílohou č. 2 Technické požadavky.

2 SLUŽBY FACILITY MANAGEMENTU

Konkrétní služba	Požadavky na služby
Služba správy a údržby Objektu a Mobiliáře	2.1
Venkovní údržba a zeleň	2.2
Služby bezpečnosti a ostrahy	2.3

2.1 SLUŽBA SPRÁVY A ÚDRŽBY OBJEKTU A MOBILIÁŘE

Správou a údržbou Objektu a Mobiliáře ve smyslu těchto Požadavků na Služby se rozumí zejména:

- zajištění odstranění Drobných Závad, které **neomezují provoz** Objektu (např. nefunkční zářivka v prostoru chodby, kde jsou další funkční svítidla),
- zajištění odstranění Závad, které jsou většího rozsahu a **omezují provoz** Objektu (např. výpadek osvětlení v ucelené části Objektu),
- zajištění odstranění havarijních Závad, které **ohrožují bezpečný provoz** Objektu (např. prasklé vodovodní potrubí v zimním období, nefunkční systém EPS apod.),
- zajištění údržby/oprav prostorů Objektu a Mobiliáře ve smyslu zpracovaného a Zadavatelem odsouhlaseného **Ročního plánu investic a Pětiletého plánu investic** (oba plány budou obsahovat jak investice, tak obnovovací práce na dané období, jako např. malby stěn a stropů, nátěry zárubní, zábradlí či podobných prvků, nátěry či opravy podlahových ploch, obnova značení, údržba zdravotnického zařízení, obnova matrací, apod.),
- zajištění oprav prostorů **nad rámec Ročního plánu investic a Pětiletého plánu investic**, pokud tato potřeba vznikne (dílčí vymalování stěn, dílčí obnova značení apod.)
- zajištění oprav **Mobiliáře**, případně jeho **obměnu** (např. zlomená židle, prohnutý stůl)
- Zajištění svozu a třídění odpadu v součinnosti se službou odpadového hospodářství
- zajištění úklidu vnitřních společných prostor Objektu:
 - úklid mokrou cestou každý den,
 - mimořádný úklid dle potřeby,
 - čištění oken 2x ročně.

2.2 VENKOVNÍ ÚDRŽBA A ZELENĚ

Základní činnosti:

- Zajištění pravidelného úklidu a údržby venkovních ploch včetně údržby zeleně v Areálu Nopova a péče o ni způsobilými pracovníky v souladu s požadovanou kvalitou, ochranou zdraví, bezpečnostními a hygienickými předpisy a provozními specifiky jednotlivých objektů:

- Sekání trávy od jara do podzimu – udržování porostu v rozmezí 5 – 15 cm
- Zalévání trávy a výsadby – min. 1x týdně, v období sucha dle potřeby
- Stříhání keřů a vzrostlé zeleně – 1x ročně
- Hnojení výsadby, eventuálně náhradní výsadba – 1x ročně
- Zajištění zimních úklidů sněhu a posypu s reakční dobou do 2 hodin po spadu. V případě trvalého sněžení zajištění pravidelného úklidu sněhu a posypu s respektováním specifik objektů.
- Zajištění preventivní a operativní deratizace, dezinfekce a dezinfekce dle platných hygienických předpisů
- Zajištění veškerého vybavení a Spotřebního materiálu nutného k řádnému zajištění této Služby
- Pravidelné zajištění údržby a obnovy interiérové a exteriérové zeleně způsobilými pracovníky v souladu s požadovanou kvalitou, ochranou zdraví, bezpečnostními a hygienickými předpisy a provozními specifiky jednotlivých objektů
- Průběžná údržba, případné opravy, nebo obměna Mobiliáře vnějších prostor Objektu

2.3 SLUŽBY BEZPEČNOSTI A OSTRAHY

Koncesionář zajistí Objekt proti vandalismu. V případě poškození zařízení Objektu, Objektu nebo jeho okolí Koncesionář na své náklady zajistí nápravu poškozeného do původního nebo lepšího stavu.

3 SLUŽBY INFORMAČNÍHO CHARAKTERU

Druh Služby	Služba	Požadavky na Služby
Připravenost při zahájení provozu	Požadavky na informační systém	3.1
	Informační povinnost	3.2
	Certifikovaný model kvality	3.3
	Interní předpisy a pravidla	3.4
Monitoring a reporting v průběhu provozu	Deník Služeb	3.5
	Měsíční provozní zpráva	3.6
	Roční provozní zpráva	3.7

Připravenost Služeb při zahájení provozu

3.1 POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ SYSTÉM

Koncesionář bude vybaven informačním systémem, který umožní centrální správu dat, zpracování přehledů provedených výkonů a úkonů u Uživatele s následným vyhodnocováním poskytnuté péče v čase (denně, týdně...), umožní sledovat efektivitu a výkonnost práce Pracovníků, umožní zpracování manažerského shrnutí včetně grafického znázornění výkonů a úkonů u Uživatele a dále systém umožní přímé vykazování dat na zdravotní pojišťovny, registry systému MPSV a krajské úřady.

Konkrétní požadavky na výstupy z informačního systému:

- Kompletní evidence současných a bývalých Uživatelů
- Evidence žadatelů o pobyt v Objektu včetně odmítnutých žadatelů. Výstup z této evidence musí být možný i ve formě datového souboru.
- Karta Uživatele - o každém Uživateli budou evidovány detailní informace zahrnující základní údaje, adresy, kontaktní osoby, výchozí situaci Uživatele včetně jeho diagnózy, léků a ošetřujících lékařů, sjednaný rozsah Služeb apod. Uživatele bude možné zařadit do více registrovaných Služeb a zároveň sdílet společné informace.
- Evidence Uživatelů musí obsahovat informace v rozsahu požadovaném po žadatelích o Dotaci provozu, případně dále upřesněném Zadavatelem. Výstup z této evidence musí být možný i ve formě datového souboru.
- Individuální plány sociální služby - evidence záznamů a hodnocení plánu, která umožní efektivní sledování průběhu realizované péče (na bázi denního hlášení); vedení

odborné dokumentace Uživatelů se záznamy o průběhu péče jednotlivými Pracovníky; následné vyúčtování Uživatelů apod.

- Evidence průběžných výsledků testů Uživatelů na základě zpracované dokumentace ve formě dotazníků (test Gordonové, ADL = test funkční soběstačnosti apod.)
- Zpracování podkladů pro vykazování statistických dat, tisků a přehledů
- Manažerské shrnutí - systém umožní přehledně zobrazit v tabulkách a grafech statistické informace o stavu, provozu a ekonomice Objektu
- Tvorba výstupů pro výkazy statistických dat na MPSV
- Možnost zobrazení různých statistických údajů pro potřeby Koncesionáře, Zadavatele i pro benchmarking podle registrovaných Služeb např.:
 - počty Uživatelů a jejich členění dle registrovaných Služeb
 - přehled nástupů a ukončení pobytů v Objektu
 - informace o úhradách Uživatelů za pobyt
 - rozdělení a výše příspěvků na péči
 - částky fakturované na jednotlivé pojišťovny
 - získané výše dotací apod.
- Nastavení přístupových práv pro odlišení přístupu k informacím jednotlivých typů Uživatelů informačního systému (sociální pracovník, vrchní setra, účetní aj.).
- Evidenci záznamů o nahlížení do dokumentace
- Načítání diagnóz a ordinace léků
- Kontroly správnosti pořízených dat - maximální četnost výkonů, kontrola rodných čísel, správnost diagnóz, IČZ - identifikační číslo zdravotnického zařízení, IČP - identifikační číslo provozovny, aktualizace číselníků VZP
- Upozornění na zálohování, aktualizace systému, nastavení přístupových práv, slabé zabezpečení uživatelských hesel apod.

Koncesionář má povinnost zpracovávat údaje v Krajském informačním systému sociálních služeb JMK „KISSoS“. Při jednání se zájemcem o službu bude Koncesionář postupovat v souladu s Regionální kartou JMK.

3.2 INFORMAČNÍ POVINNOST

Koncesionář bude plnit svou informační povinnost, tj. poskytovat informace o Službách a to následujícími formami:

- Webovými stránkami
- Telefonicky
- Osobně (recepce/helpdesk nebo nabídkou schůzky)

3.3 CERTIFIKOVANÝ MODEL MĚŘENÍ A ZVYŠOVÁNÍ KVALITY

Objekt má zaveden certifikovaný model měření a zvyšování kvality (např. ČALS „Vážka“, E-Qalin, ISO, CAF, EFQM apod.), tento model používá a aplikuje jeho výstupy.

Aplikace modelu kvality bude **reportována** pravidelně **1x ročně v rámci Roční provozní zprávy** s následujícími požadavky na obsah:

- Počet proškolených Pracovníků modelu kvality (procesních manažerů) a rozsah jejich proškolení
- Provedené kroky implementace modelu - tj. nastavené struktury, zavedené procesy apod.
- Výsledky modelu - tj. sebehodnocení Objektu v rámci systematického měření kvality poskytovaných Služeb

3.4 INTERNÍ PŘEDPISY A PRAVIDLA

Koncesionář bude mít písemně vypracovány vnitřní předpisy, postupy a pravidla tak, jak je požaduje Příloha č. 2 VSS - Obsah standardů kvality sociálních služeb.

Navíc Koncesionář vypracuje:

- **Provozní řád** schválený orgánem ochrany zdraví, ve kterém budou upravena pravidla poskytování Služeb a provozování Objektu
- Procesy a pravidla, jež budou vyplývat z **certifikovaného modelu měření a zvyšování kvality**, viz bod 3.3
- **Pravidla kontroly přímé péče** (nevyplývají-li z předchozích bodů) - Koncesionář vypracuje systém kontrol přímé péče jako nástroj zvyšování kvality a tyto kontroly provádí včetně záznamů z kontrol a z aplikace kontrolních opatření
- **Systém komunikace s Uživateli** - Koncesionář vypracuje systém komunikace s Uživateli (např. pravidlo seznamování Uživatele s postupy a průběhem jednotlivých ošetřovatelských výkonů, vydávání pravidelného zpravodaje/magazínu organizace, centrální rozhlasové vysílání, pravidelná setkání s vedením, zveřejňování aktuálních informací na nástěnkách, označení Pracovníků, nástěnka s fotografiemi Pracovníků apod.)
- Pravidla zajišťující **mlčenlivost Pracovníků**
- **Seznam práv Uživatelů**, která mohou být uplatněna, jestliže nenaruší řádný průběh poskytování Služeb - např. Uživatelé mají možnost v případě potřeby ovlivnit, iniciovat a měnit výběr klíčového Pracovníka nebo dobrovolníka; Uživatelé mají právo volby denního režimu (čas vstávání, spánku); právo výběru pokoje; právo výběru spolubydlícího; právo výběru místa konzumace jídla (jídelna, pokoj); možnost uspořádání narozeninových oslav apod.

Koncesionář je povinen nejpozději do 40 dnů přede Dnem plánovaného Otevření předložit návrhy interních předpisů a pravidel k odsouhlasení Zadavateli. Zadavatel je povinen předložené návrhy předpisů a pravidel připomínkovat do 20 dnů od jejich předložení.

V průběhu Koncesní doby bude Koncesionář vyhotovovat:

- **Průběžný monitoring spokojenosti** - Koncesionář bude provádět průběžný monitoring spokojenosti a požadavků Uživatelů a jejich rodinných příslušníků formou písemného dotazníku 1x ročně. Hodnocena bude spokojenost s prací Pracovníků Koncesionáře, spektrum nabízených Služeb, míra využitelnosti těchto Služeb, připomínky a požadavky Uživatelů a jejich rodinných příslušníků apod.
- **Průběžný monitoring stížností** - Koncesionář má zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování Služeb. Koncesionář eviduje stížnosti a v rámci pravidelného monitoringu reportuje počet oprávněných stížností za rok. Oprávněná stížnost je zaznamenaná a prověřená stížnost, jejíž předmět byl Koncesionářem uznán jako oprávněný z pohledu Uživatele.

Vyhodnocení spokojenosti a stížností bude **reportováno** pravidelně **1x ročně v rámci Roční provozní zprávy**. Penalizace Koncesionáře nastává v případě, kdy počet oprávněných stížností za 12 měsíců po sobě jdoucích bude vyšší než 2 stížnosti.

Koncesionář postupuje v souladu s výše uvedenými Právními předpisy a Požadavky na Služby a aplikuje tato nastavená procesní pravidla.

Monitoring a reporting v průběhu provozu Objektu

Koncesionář zajistí monitorovací službu, jejímž výstupem bude **Deník Služeb** a pravidelné **Měsíční a Roční provozní zprávy**, které budou předávány/reportovány Zadavateli společně s podkladem pro výpočet Služebného.

3.5 DENÍK SLUŽEB

Součástí monitorovací služby je povinnost Koncesionáře vést **Deník Služeb**. Zápisy do Deníku Služeb musí obsahovat základní údaje, sloužící k následné identifikaci událostí, tj. datum, čas zápisu, popis stavu (bez Závad/popis Závady, provedené kroky, atd.), způsob nápravy, poznámka a podpis zapisujícího. Do Deníku Služeb se zapisují veškeré údaje, související s provozem (havárie, opravy, Závady, údržba, kontroly, revize apod.) Objektu, provedení pravidelných nebo náhodných kontrol, nahlášené nebo zjištěné Závady a čas jejich skutečného odstranění, záznam o provedených revizích, opravách, záznamy o mimořádných událostech apod. Záznamy do Deníku Služeb se zapisují průběžně, odkazy na související zápisy se zapisují do poznámky (např.: do poznámky záznamu o Závadě se zapíše odkaz na záznam o odstranění Závady).

Do Deníku Služeb se dále zapisuje zejména:

- Datum a čas zjištění Závady/nápravy,
- Popis zjištěné/nahlášené Závady
- Provedení pravidelných úkonů Koncesionáře (kontroly, údržba apod.)

Zápis provádí Pracovník Koncesionáře na základě vlastních zjištění či na základě upozornění Zadavatele.

Zadavatel má právo provádět namátkové kontroly, kontrolovat úplnost a správnost zápisu v Deníku Služeb (zda se shodují s nahlášeným stavem) a pravdivost záznamů o nápravě. Má právo do Deníku Služeb zapisovat.

3.6 MĚSÍČNÍ PROVOZNÍ ZPRÁVA

Měsíční provozní zpráva bude obsahovat evidenci zahrnující:

- **Statistiku využití kapacit** Objektu v rozlišení jednotlivých poskytovaných služeb
- **Vyúčtování výnosů na měsíční bázi, a to:**
 - Výnosů na lůžko za uživatele (adresné výnosy)
 - přehled nástupu a ukončení pobytu v Objektu
 - informace o úhradách Uživatelů za pobyt
 - výše příspěvků na péči
 - částky fakturované na jednotlivé pojišťovny
 - výši vyrovnávací platby (za Uživatelů, nebo celkově za Objekt)
 - jakékoliv další veřejné dotace připadající na Uživatelů za dané období apod.
 - Ostatních neadresných výnosů Objektu (bez vazby na Uživatelů)
- **Manažerské shrnutí s Předpisem Služebného** - přehledné zobrazení statistických a ekonomických informací (v tabulkách a grafech), které budou obsahovat předpis s výpočtem měsíčního, případně ročního vyúčtování - **Předpis Služebného**, jehož součástí bude:
 - Výpočet Služebného za daný měsíc
 - Popis všech případů Nedostupnosti Služeb s časovými údaji včetně údajů nápravy stavu
 - Výpočet Penalizace za daný měsíc
- **Souhrnná zpráva** o Závadách a předepsaných revizích Objektu **dle Deníku Služeb** za daný měsíc
- **Výstup z evidence Žadatelů**
- Případně také zpráva o provedené **inspekci** poskytování sociálních služeb a její výsledek, event. výsledky dalších inspekcí či kontrol

3.7 ROČNÍ PROVOZNÍ ZPRÁVA

Roční provozní zpráva bude obsahovat:

- **Roční zúčtování** skutečných příjmů oproti Měsíčním provozním zprávám
- **Údaje o Uživatelích** Objektu:
 - Jejich průměrný počet za rok a stav ke konci období
 - Přehled nástupu a ukončení pobytu v Objektu

- Druh poskytované služby (zahrnující veškeré Služby poskytované v Objektu: DZR, případně další jako odlehčovací služby, stacionáře apod.)
- Roční výše úhrad (ubytování, stravování, fakultativní služby)
- Roční výše příspěvků na péči a jejich struktura dle příspěvků na péči (PnP)
- Roční výše plateb zdravotních pojišťoven
- Celková roční výše vyrovnávací platby, případně dalších adresných dotací
- Výše ostatních neadresných výnosů Objektu (nájmy, neadresné dotace, dary, granty atp. za daný rok)
- **Evidenci žadatelů** o pobyt v Objektu včetně odmítnutých žadatelů
- **Účetní závěrku**
- Zpráva o plnění **Ročního plánu investic a Pětiletého plánu investic** a jejich případná aktualizace
- Souhrnnou **technickou zprávu** dle Deníku Služeb za daný rok:
 - Přehled provedených úkonů v rámci technické správy Budovy – revize, odborné prohlídky, kontroly, údržba, čištění apod.
 - Přehled zjištěných Závad při kontrolách a revizích a informace o jejich odstranění
 - Přehled ročních oprav Objektu nad rámec definovaných Služeb facility managementu
 - Vyhodnocení spotřeby všech energií (plyn, elektřina, vodné, stočné apod.) včetně rozpočítání nákladů jednotlivým nájemcům
- Případně také zprávu o provedené **inspekci** poskytování sociálních služeb a její výsledek, event. výsledky dalších inspekcí či kontrol
- Vyhodnocení **spokojenosti a stížností** Uživatelů a jejich rodin
- Zpráva o aplikování výstupů modelu kvality

Roční provozní zpráva bude připravována vždy ke stejnému datu daného roku a předkládána Zadavateli do 6 měsíců od tohoto data.

Všechny **záznamy** výkonu Služeb, oprav a údržby a zpětné vazby od Uživatelů **budou** Koncesionářem **uschovávány** po celou dobu provozu Objektu a v Den skončení předány Zadavateli. Tato povinnost nevylučuje možnost na základě dohody se Zadavatelem v budoucnu limitovat rozsah potřebné archivace.