



Asociace poskytovatelů
sociálních služeb České republiky

Doporučený postup pro poskytovatele pobytových sociálních služeb

Aplikování institutu vážně míněného nesouhlasu
s poskytováním pobytové sociální služby do praxe





Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

www.apsscr.cz

APSS ČR je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Sdružuje více než 1000 organizací a 2 271 registrovaných služeb.

Asociace v rámci své činnosti:

- zastupuje a hájí zájmy svých členů u státních a ostatních zainteresovaných institucí, zejména předkládáním odborných stanovisek, kvalifikovanou oponenturou a iniciací a podporou žádoucích právních regulací sociálních služeb;
- zprostředkovává rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům;
- vyvíjí studijní, dokumentační, vzdělávací a expertní činnost;
- organizuje kongresy, odborné konference a vzdělávací programy;
- je pořadatelem již tradičního Týdne sociálních služeb ČR a výtvarné soutěže Šťastné stáří očima dětí, spolupořadatelem ocenění Národní cena – Pečovatel/ka roku a soutěže Zlaté listy, držitelem licence E-Qalin pro ČR (model měření a zvyšování kvality) a správcem Značky kvality (systém externí certifikace zařízení);
- vydává odborný čtvrtletník Listy sociální práce a odborný měsíčník Sociální služby

Sekce a svazy Asociace:

Činnost sekcí a svazů probíhá na základě specifických potřeb členů Asociace.

Sekce:

- sekce terénních služeb;
- sekce ambulantních služeb;
 - sekce azylových domů;
- sekce nízkoprahových zařízení;
 - sekce adiktologických služeb;
- sekce korporátních poskytovatelů sociálních služeb.

Svazy:

- Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách;
- Profesní svaz zdravotnických pracovníků v sociálních službách.

APSS ČR je členem:



Obsah

Úvod	4
1 Východiska	5
2 Problematika uzavření smlouvy bez souhlasu osoby (zájemce o poskytování sociální služby)	7
2.1 Zastoupení obecním úřadem obce s rozšířenou působností	8
2.2 Zastoupení opatrovníkem	8
2.3 Role poskytovatele pobytových sociálních služeb	9
3 Problematika vyjádření nesouhlasu s poskytováním sociální služby v průběhu jejího poskytování	13
3.1 Vážně míněný nesouhlas	14
3.2 Oznamovací povinnost soudu	16
3.3 Vedení evidence	17
4 Postup soudu a jeho součinnost s poskytovatelem sociální služby	19
5 Sankce při neplnění povinnosti evidence	21
6 Příprava poskytovatele sociálních služeb na nové povinnosti	21
Použitá legislativa	23
Přílohy	23

Úvod

Od 1. 8. 2016 nabyla účinnosti tzv. detenční novela zákona o sociálních službách, která se zaměřuje na poskytování sociálních služeb bez souhlasu uživatele sociální služby či bez souhlasu zájemců o sociální službu.

Způsob, jakým aplikovat novelu zákona do praxe pobytových sociálních služeb, řešila expertní skupina sestavená k tomuto účelu pod záštitou Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR složená z odborníků z MPSV, právníka, lékaře, všeobecné sestry a sociálních pracovníků z různých oblastí sociálních služeb.

Zákon č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

Zásadní práce na textu:

Bc. Miroslava Šiváková, *sociální pracovnice Domova U Biřičky*

Ing. Daniela Lusková, MPA, *ředitelka Domova U Biřičky, předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách, v minulosti MPSV*

Bc. Anna Pivoňková, *sociální pracovnice Domova U Biřičky*

Eva Simonová, DiS., *sociální pracovnice Domova U Biřičky*

Simona Zedníková, DiS., *sociální pracovnice Domova U Biřičky*

Mgr. Veronika Mrázková, *sociální pracovnice Domova U Biřičky*

JUDr. Roman Rožnovský, *právník v oblasti sociálních služeb*

Mgr. Petr Mach, *vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Kolín, v minulosti MPSV*

Mgr. Romana Jakešová, *právníčka oddělení dohledu nad omezováním osobní svobody Kanceláře veřejného ochránce práv*

Aktivní podíl na výchozí diskuzi:

Martina Vobořilová, DiS., *staniční sestra Domova U Biřičky*

Mgr. Jiří Kotala, *vedoucí oddělení koncepcí a sociální péče MěÚ Hradec Králové*

MUDr. Pavel Kropáček, *praktický lékař v oblasti sociálních služeb*

Bc. Kateřina Landová, *referent oddělení koncepce sociálních služeb a metodik projektu, MPSV*

Mgr. Jana Marie Landová, *oddělení inspekce a sociálních služeb, MPSV*

Východiska

Expertní skupina vycházela z novely zákona o sociálních službách, z důvodové zprávy a ze shrnujícího materiálu „Informace pro poskytovatele sociálních služeb, opatrovníky a obecní úřady s rozšířenou působností“ zpracovaného Krajským úřadem Olomouckého kraje.

Novela vychází z čl. 8 Listiny základních práv a svobod¹, čl. 5 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod² a z čl. 19 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením³. Dále staví na § 2 odst. 2 a § 38 zákona o sociálních službách.

Dle výše uvedeného je zaručena osobní svoboda všech osob. Každý, kdo by byl zbaven osobní svobody zatčením nebo jiným způsobem, má právo podat návrh na zahájení řízení, ve kterém by soud urychleně rozhodl o zákonnosti jeho zbavení svobody a nařídil propuštění, je-li zbavení svobody nezákonné.

Všechny osoby se zdravotním postižením mají rovné právo žít v rámci společenství, s možnostmi volby na rovnoprávném základě s ostatními, možnost zvolit si místo pobytu, kde a s kým budou žít a nebýt nuceny žít ve specifickém prostředí.

Osoby se zdravotním postižením mají deklarovaný přístup ke službám poskytovaným v domácím prostředí, rezidenčním službám a dalším podpůrným komunitním službám včetně osobní asistence, která je nezbytná pro nezávislý způsob života a začlenění do společnosti a která zabraňuje izolaci nebo segregaci. Komunitní služby a zařízení určená široké veřejnosti jsou přístupná i lidem se zdravotním postižením a berou v úvahu jejich potřeby.

Pomoc poskytnutá prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost. Musí vycházet z individuálních potřeb osob, působit na ně aktivně, podporovat jejich samostatnost, motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob takovým způsobem, aby bylo důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.⁴

¹ čl. 8 odst. 1 zákona č. 2/1993 Listina základních práv a svobod

² čl. 5 odst. 4 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod zveřejněné pod č. 209/1993 Sb.

³ čl. 19 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením zveřejněné pod č. 284/2007 Sb.

⁴ § 2 a § 38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Novela zákona o sociálních službách (dále jen „ZSS“) se v § 91a zaměřuje na osoby, které nejsou schopny samostatně jednat a s uzavřením smlouvy o poskytování pobytové sociální služby v zařízení neprojeví souhlas a v § 91b na osoby, které už v zařízení umístěné jsou, ale smlouvu o poskytování pobytové sociální služby nejsou schopny vypovědět a s poskytováním služby projeví vážně míněný nesouhlas.

Novela ZSS se vztahuje na všechny sociální služby, které jsou poskytovány pobytovou formou. Jedná se o tyto druhy služeb:⁵

- odlehčovací služby
- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- sociální služby poskytované ve zdravotnických lůžkových zařízeních
- azylové domy
- domy na půl cesty
- krizová pomoc
- intervenční centra
- služby následné péče
- sociálně terapeutické dílny
- sociální rehabilitace



Poznámky

⁵ § 33, § 34, § 44 a § 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Problematika uzavření smlouvy bez souhlasu osoby (zájemce o poskytování sociální služby)

ZSS v § 91 stanovuje, že sociální služby jsou poskytovány na základě uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Může nastat situace, kdy osoba nebude schopna uzavřít smlouvu s poskytovatelem sociální služby samostatně (z důvodu duševního onemocnění) a bude tak muset být při tomto právním jednání zastoupena.

Jestliže zastupovaná osoba projeví s uzavřením smlouvy souhlas (verbálně i neverbálně), může opatrovník nebo obecní úřad s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) smlouvu uzavřít. Vzhledem ke způsobu komunikace osoby je však potřeba mít jistotu, že s uzavřením smlouvy souhlasí a pro případ budoucího posuzování způsobu uzavření smlouvy učinit o vyjádření souhlasu záznam do dokumentace opatrovníka nebo ORP.

Jestliže zastupovaná osoba neprojeví s uzavřením smlouvy o poskytování pobytové sociální služby souhlas, nebo s ním nesouhlasí, může opatrovník nebo ORP takovou smlouvu uzavřít (a provádět její změny) pouze při současném splnění podmínek stanovených v § 91a:

- 1) neposkytnutí okamžité pomoci by při řešení nepříznivé sociální situace v důsledku oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou ohrozilo život zastupované osoby nebo by jí hrozilo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí;
- 2) nezbytnou podporu a pomoc nelze této osobě zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

Za neprojevení souhlasu lze považovat i situaci, kdy osoba neučinila vůbec nic, neprojevila souhlas, ani nesouhlas, a to bez ohledu na to, zda žádný projev užít nechtěla nebo ho nebyla schopna ze zdravotních důvodů.

2.1 Zastoupení obecním úřadem obce s rozšířenou působností

V případě, že výše uvedená osoba nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, bude podle § 91 odst. 6⁶ při uzavření smlouvy zastoupena ORP podle sídla tohoto zařízení.

ORP se o skutečnosti, že je nezbytné, aby za zájemce právně jednal, dozví buď z vlastní činnosti při poskytování sociální práce, nebo od poskytovatele pobytových sociálních služeb, který se na něj obrátí s žádostí o zastoupení při uzavření smlouvy.

Aby ORP mohl splnění podmínek uvedených v § 91a ZSS ověřit, je třeba, aby byl o zájemci o sociální službu (který není schopen samostatně jednat, s uzavřením smlouvy neprojevil souhlas a měl by být zastoupen ORP) informován v dostatečném předstihu, pokud je to vzhledem ke konkrétní situaci možné.

ORP kontaktuje poskytovatele zdravotních služeb (praktického lékaře, ošetřujícího lékaře, lékaře v oboru psychiatrie) a vyžádá si posudek, ve kterém bude uvedeno, že zájemce o službu není schopen samostatně jednat.⁷ Na základě stejného lékařského posudku může posoudit také podmínku uvedenou v § 91a odst. 1, písm. a) riziko ohrožení života nebo poškození zdraví posuzované osoby či osob v jejím okolí a podmínku uvedenou v písm. b) možnost zajistit potřebnou podporu a pomoc mírnějším a méně omezujícím opatřením posuzuje s ohledem na časovou, místní, finanční a kapacitní dostupnost sociálních služeb v kontextu nepříznivé sociální situace zastupované osoby.

2.2 Zastoupení opatrovníkem

V případě, že je zájemce o službu omezen ve svéprávnosti a není tak schopen uzavírat smlouvy, jejichž jednotlivá plnění přesahují stanovenou částku (částku nižší, než je stanovená výše úhrady) nebo přímo smlouvy o poskytování sociálních služeb, bude při podpisu smlouvy o poskytování pobytové sociální služby zastoupen opatrovníkem stanoveným soudem.

Podle občanského zákoníku § 480⁸ nesmí opatrovník bez souhlasu opatrovnícké rady rozhodnout o změně opatrovancova bydliště, ke kterému při „umístění“ do pobytového zařízení dlouhodobějšího charakteru dochází.⁹

⁶ § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁷ § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

⁸ § 480 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

⁹ § 80 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Dále podle § 483¹⁰ nesmí opatrovník, spravuje-li opatrovancovo jmění, bez souhlasu soudu uzavřít za opatrovance smlouvu, která by ho zavazovala k trvajícím nebo opakovanému plnění na dobu delší než tři roky, přičemž dlouhodobé pobytové sociální služby obvykle mívají smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. V obou případech se však jedná o čistě právní akty bez podrobnějšího zkoumání opatrovancovy sociální situace a dalších okolností. Nedá se tedy předpokládat, že by splněním podmínek v § 480 a § 483 automaticky došlo k prověření splnění podmínek uvedených v § 91a ZSS.

Opatrovník nemá zákonem stanovenou povinnost posuzovat nepříznivou sociální situaci zastupované osoby na základě lékařského posudku, tuto možnost lze pouze doporučit pro případ pozdějšího dokazování způsobu uzavření smlouvy. Možnost zajistit potřebnou podporu a pomoc mírnějším a méně omezujícím opatřeními posuzuje stejně jako obecní úřad obce s rozšířenou působností podle časové, místní, finanční a kapacitní dostupnosti sociálních služeb vzhledem k nepříznivé sociální situaci zastupované osoby.

2.3 Role poskytovatele pobytových sociálních služeb

Poskyvatelé pobytových sociálních služeb zapracují do svých vnitřních směrnic zabývajících se jednáním se zájemcem o službu podrobnější postup odpovídající druhu služby a cílové skupině (okruhu osob), podle kterého standardně postupují v případě, kdy zájemce o službu není schopen samostatně jednat a při uzavření smlouvy bude zastoupen opatrovníkem nebo ORP.¹¹

Pokud poskytovatel sociální služby v kterékoli fázi jednání se zájemcem o službu zjistí, že zájemce není schopen samostatně jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, doporučí rodině zájemce podání návrhu na ustanovení opatrovníka (s omezením nebo bez omezení svéprávnosti) či na jiný institut podle občanského zákoníku, který má předcházet omezení svéprávnosti (např. nápomoc při rozhodování). Pokud rodina o podobném řešení neuvažuje a o případné opatrovnictví nejeví zájem, nebo v případě, kdy soud řízení o omezení svéprávnosti zájemce ještě nerozhodl a jednání se zájemcem o poskytování služby je ve finální fázi před uzavřením smlouvy, předá poskytovatel sociální služby informaci o zájemci o službu ORP. Záleží na konkrétním typu

¹⁰ § 483 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

¹¹ Podle kritérií 3 a 4 Standardů kvality sociálních služeb, které jsou v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

poskytované služby a vnitřních předpisech jednotlivých zařízení, ale aby nedošlo k prodlevě při uzavření smlouvy a ztrátách na výnosu poskytovatele, měla by se informace předat 7–14 dnů před plánovaným započatím poskytování služby. Zároveň s předáním informace zašle poskytovatel ORP návrh smlouvy o poskytování sociální služby se všemi přílohami a dokumenty, na které smlouva odkazuje (např. vnitřní pravidla o poskytování sociální služby) k případné úpravě tak, aby vyhovovala všem zúčastněným stranám.

V případě, že zájemce o službu zastupuje opatrovník, vede zaměstnanec poskytovatele jednání se zájemcem tak, aby od samého počátku byl přítomen i opatrovník. Při zjištění, že zastupovaná osoba s uzavřením smlouvy o poskytování pobytové sociální služby nevyjádřila souhlas nebo nesouhlasí, by měl opatrovník podniknout kroky vedoucí k posouzení podmínek uvedených v § 91a odst. 1. Poskytovatel pobytové sociální služby může oproti podpisu opatrovníkovi předat písemný materiál informující ho o doporučených krocích, které by měl učinit, a podmínkách, které je potřeba splnit, aby bylo umístění uvedené osoby oprávněné.

Poskytovatel pobytové sociální služby neposuzuje, jestli byly podmínky k uzavření smlouvy splněny, tato kompetence byla zákonem přidělena opatrovníkovi nebo ORP. Pokud tedy k uzavření smlouvy skutečně dojde, může poskytovatel předpokládat, že opatrovník nebo ORP splnil svou povinnost a k uzavření smlouvy přistoupil až poté, co si ověřil splnění stanovených podmínek.

Pro případ budoucího dokazování způsobu uzavření smlouvy je však žádoucí, aby si poskytovatel pobytové sociální služby vyžádal po opatrovníkovi nebo ORP podklady k naplnění výše uvedených podmínek a založil je do dokumentace zájemce. V případě jednání se zájemcem službu, který není schopen samostatně jednat a nevyjádřil souhlas s uzavřením smlouvy o poskytování pobytové sociální služby nebo s ní nesouhlasí a při podpisu smlouvy bude zastoupen opatrovníkem nebo ORP, zaznamená poskytovatel sociální služby vhodné ustanovení o doložení podkladů o splnění podmínek podle §91a do protokolu jednání se zájemcem o službu.

Poskytovatel sociální služby zjišťuje vhodným způsobem, který upraví ve vnitřní směrnici odpovídající druhu sociální služby a cílové skupině (okruhu osob), již v průběhu jednání se zájemcem o službu schopnost budoucího klienta projevat vůli a způsoby projevů této vůle. Tyto záznamy mohou být využity pro pozdější individuální plánování průběhu péče nebo podpory a pozdější posuzování vážnosti nesouhlasu s poskytováním služby.

Poskytovatel sociálních služeb je podle § 91c ZSS povinen vést evidenci o osobách, kterým poskytuje pobytovou sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a. Do této evidence jsou zaznamenány všechny osoby,

Problematika vyjádření nesouhlasu s poskytováním sociální služby v průběhu jejího poskytování

Způsob, jakým postupovat v případě, kdy osoba, která není schopna samostatně jednat, s poskytováním sociálních služeb nesouhlasí, stanoví § 91b a § 91c ZSS. *Tato ustanovení se vztahují na všechny osoby využívající pobytovou sociální službu bez ohledu na to, jestli tato osoba uzavřela smlouvu sama nebo v zastoupení opatrovníkem či ORP.*

Podle § 91b je poskytovatel povinen v případě, kdy osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této služby, prokazatelně (doporučujeme písemně) oznámit tuto skutečnost soudu, v jehož obvodu se zařízení sociálních služeb nachází.

Mezi osoby, které smlouvu vypovědět nemohou, řadíme jednoznačně osoby omezené ve svéprávnosti, které jsou v úkonech stanovených soudem zastupovány opatrovníkem pro dané právní jednání. Dále za takové osoby považujeme osoby, které nejsou schopny samostatně jednat, zejména z důvodu nepřítomného zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou. Naopak za ně nelze považovat osoby, které nejsou pouze schopny výpověď napsat nebo podepsat, například z důvodu tělesného postižení, ale jsou schopny svou vůli projevit. V těchto situacích je aplikován postup podle § 563 občanského zákoníku, který určuje postup pro právní jednání osob, které nemohou číst nebo psát (např. analfabetismus, zrakové nebo tělesné postižení).

3.1 Vážně míněný nesouhlas

Poskytovatel pobytové sociální služby zpracovuje níže uvedené postupy do vnitřních předpisů týkajících se ochrany práv klientů. Primárně určí kompetence zaměstnanců poskytovatele v jednotlivých úrovních řešení případů vážně projevového nesouhlasu.

Vyhodnocení toho, jedná-li se o projev vážně míněného nesouhlasu či nikoliv je obtížné, ne každý aktuální nesouhlas je možné považovat za vážně míněný. Z ustanovení § 91a odst. 1 vyplývá, že klient musí v tomto případě jednat aktivně, nestačí nevyjádření žádného projevu, jako tomu je v případě uzavírání smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby (viz výše). Avšak předpokládáme, že zároveň nemusí jít o projev vůle ve smyslu právního výkladu projevu vůle dle § 553, občanského zákoníku¹³ (podle toho by v případě posuzování právního jednání měl být projev vůle dostatečně určitý, srozumitelný a měl by mít stanovenou formu, neboť pak by bylo možné, aby osoba – klient/uživatel vypověděl smlouvu sám a zde je třeba brát při posuzování v úvahu, že toho není schopen).

Projev nesouhlasu může být vyjádřen verbálně, neverbálně nebo například faktickým jednáním (sbalení si věcí a připravenost k odchodu ze zařízení, odmítání potravy a tekutin, odmítání podání léků či jiných zdravotnických úkonů, odmítání nabízených služeb či pomoci, suicidální projevy, agresivita, náhlá výrazná změna v chování a jednání, snaha opustit zařízení s úmyslem se nevrátit).

Nelze vyjmenovat všechny konkrétní znaky, které by měl projev vážně míněného nesouhlasu splňovat. Je třeba každý případ vždy individuálně posoudit s ohledem na schopnosti konkrétní osoby. Východiskem pro posouzení jednání osoby je vždy osobní znalost klienta včetně situace, za které se klient v sociální službě ocitl, individuální plán péče nebo plán podpory, případně komunikační rámec, předchozí zkoumání projevů vůle, z nichž lze usoudit, jakým způsobem daná osoba komunikuje a jestli a jakým způsobem je schopná projevit svou vůli.

V případě podezření na vyjádření vážně míněného nesouhlasu nejprve zaměstnanec poskytovatele, který si jednání všiml, ověří, zda se nejedná o projev něčeho jiného, např. projev nespokojenosti s jídlem, počasím, pečujícím personálem, projev přání atd. Taková aktuální nespokojenost vede vždy k úpravě poskytování služby klientovi, nikoli k ukončení smlouvy. Možnosti jiné, než je nesouhlas s poskytováním služby, vyloučí zaměstnanec na základě individuální práce s uvedenou osobou pozorováním, rozhovorem, případně jiným způsobem uvedeném v komunikačním rámci osoby.

¹³ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Pokud zaměstnanec vyloučí, že chování osoby vyjadřuje jiné potřeby, ohlásí takové jednání bezprostředně pracovníkovi určenému vnitřním předpisem poskytovatele (svému přímému nadřízenému dle organizační struktury nebo dle okolností jinému nadřízenému pracovníkovi – např. vedoucímu směny nebo sociálnímu pracovníkovi apod.).

Situace 1: Nesouhlas, u něž nelze jednoznačně vyhodnotit vážnost – všední den, plný provoz

Určený pracovník (nejčastěji vedoucí pracovníka přímé péče dle organizační struktury nebo sociální pracovník) svolá bezprostředně po zaznamenání podezření na vyjádření vážně míněného nesouhlasu multidisciplinární tým (dále jen „MT“) složený z vedoucího pracovníka řídicího přímou péčí o klienta, zástupců personálu přímé péče, zdravotního personálu (pokud je v zařízení přítomen), sociálního pracovníka, případně ošetřujícího lékaře či lékaře z oboru psychiatrie. MT neprodleně posoudí kognitivní schopnosti klienta, schopnost úsudku, schopnost předvídat důsledky svých činů, uvědomění si vlastních možností, a to na základě komplexního posouzení zdravotního stavu, sociální situace a průběžných záznamů individuálního plánování péče s uvedenou osobou. Podle výše uvedeného MT usoudí, jde-li o nesouhlas vážně míněný, či nikoliv. O svém závěru informuje neprodleně zaměstnance poskytovatele, který je k řešení problematiky podání oznámení soudu určen vnitřním předpisem (vedoucí, sociální pracovník apod.). O průběhu jednání MT a čase rozhodnutí MT je učiněn zápis, který je uložen do dokumentace klienta. Určený pracovník podá oznámení soudu do 24 hodin od projevení nesouhlasu.

Situace 2: Nesouhlas, u něž nelze jednoznačně vyhodnotit vážnost – víkend, svátek, omezený provoz

Určený pracovník (nejčastěji vedoucí směny) svolá bezprostředně po zaznamenání podezření na vyjádření vážně míněného nesouhlasu MT složený nejméně ze dvou profesí (disciplín) aktuálně přítomných v zařízení sociálních služeb z oblasti přímé péče o klienta. Bude to například vedoucí směny, klíčový pracovník nebo službukonající PSS a všeobecná sestra. V případě, že poskytovatel nemá v omezeném provozu k dispozici dvě profese, zajistí dosažitelnost pracovníků dle zákoníku práce¹⁴. MT dále postupuje tak, jak je uvedeno v situaci 1.

¹⁴ Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, § 95

Situace 3: Nezpochybnitelný (zřejmý) nesouhlas

Určený pracovník podá oznámení soudu ve stanovené lhůtě bez jednání MT. Příklady zřejmého vyjádření nesouhlasu: opuštění oddělení zařízení s úmyslem se nevrátit a důrazné odmítání návratu zpět, příprava k suicidálnímu činu či jeho konání.

Avšak výše uvedený doporučený postup nevylučuje, že oznámení může učinit kterákoliv osoba, kterýkoliv zaměstnanec, ve smyslu § 91b, odst. 2. ZSS, aniž by k tomu byl primárně určen vnitřním předpisem poskytovatele.

Důležité je také podotknout, že návrh na zahájení řízení v této věci může podat sama osoba nebo její zákonný zástupce bez ohledu na to, zda proběhlo oznámení prostřednictvím povinnosti poskytovatele¹⁵.

3.2 Oznamovací povinnost soudu

Jak již bylo uvedeno, poskytovatel sociální služby je podle § 91b povinen oznámit soudu, v jehož obvodu se zařízení nachází, a to ve lhůtě do 24 hodin, skutečnost, že osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projevila s poskytováním pobytové sociální služby vážně míněný nesouhlas.

V případě, že zaměstnanec pověřený vnitřním předpisem k řešení problematiky podání oznámení soudu obdrží informaci multidisciplinárního týmu o projevu vážně míněného nesouhlasu klienta s poskytováním pobytové sociální služby, oznámí tuto skutečnost soudu ve lhůtě 24 hodin od vyjádření nesouhlasu.

Zákon neuvádí, jakým způsobem má být oznámení provedeno, vzhledem k závažnosti tohoto oznámení je však nezbytné, aby bylo provedeno prokazatelným způsobem, doporučujeme písemným. Oznámení je možné soudu odeslat následujícími způsoby:

- a) prostřednictvím ePodatelny (<http://epodatelna.justice.cz/ePodatelna/epo1200new/form.do>; podmínkou je však vlastnictví elektronického podpisu);
- b) datovou schránkou poskytovatele;
- c) zasláním e-mailu na elektronickou podatelnu příslušného soudu. Zaslání e-mailu je doporučeno využít až v případě, kdy předchází možnosti využít nelze, buď proto, že jimi nedisponuje poskytovatel sociální služby, nebo v případě, že k nim osoba pověřená odesláním oznámení nemá přístup;
- d) písemným oznámením osobně předaným na podatelně místně příslušného

¹⁵ § 84 a násl. zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

soudu za předpokladu získání kopie oznámení s identifikací datem přijetí oznámení místně příslušným soudem;

- e) osobním ústním oznámením na místně příslušném soudu za předpokladu získání kopie oznámení s identifikací datem přijetí oznámení místně příslušným soudem.

Veškeré potřebné kontakty jsou dostupné na stránce <https://ispis.cz/soudy>. Doporučujeme připravit ve vnitřním předpisu poskytovatele pracovníkům konkrétní přehled kontaktů.

Poskytovatel sociálních služeb je podle § 91b odst. 2. povinen bez zbytečných odkladů o oznámení soudu informovat toho, kdo za osobu uzavřel smlouvu o poskytování pobytové sociální služby (obecní úřad obce s rozšířenou působností nebo opatrovníka), pokud smlouvu v minulosti neuzavřela sama. Vzhledem k důležitosti této informace doporučujeme informovat prokazatelným způsobem ještě před doručením rozsudku (viz dále) jednotlivým institucím či osobám a pro případ budoucího dokazování způsob informování evidovat, ačkoliv to není zákonem přímo stanoveno.

3.3 Vedení evidence

Stejně jako o osobách, kterým poskytovatel sociálních služeb poskytuje sociální službu na základě smlouvy uzavřené podle § 91a, tak i o případech vyjádření vážně míněného nesouhlasu podle § 91b je poskytovatel služby povinen vést evidenci. Vedení této evidence je novou součástí předmětu inspekce poskytování sociální služby.¹⁶

V evidenci vedené podle § 91c ZSS musí být uvedeny tyto údaje:

- a) jméno, popřípadě jména, příjmení a datum narození osoby;¹⁷
- b) datum zahájení poskytování pobytové sociální služby;
- c) jméno, popřípadě jména, příjmení opatrovníka a adresa pro doručování nebo označení obecního úřadu obce s rozšířenou působností, který uzavřel smlouvu o poskytování pobytové sociální služby podle § 91a (v případě, že osoba byla při uzavření smlouvy zastoupena);
- d) datum a četnost projevených vážně míněných nesouhlasů osoby s poskytováním pobytové sociální služby (vzhledem k tomu, že je potřeba hlásit každý vážně míněný nesouhlas, bude zde uvedeno, o kolikátý vážně míněný nesouhlas se jedná) včetně popisu situace (lze přiložit kopii zápisu ze setkání multidisciplinárního týmu);

¹⁶ § 97 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

¹⁷ Jedná se o osobu, která projevila vážně míněný nesouhlas nebo u ní byla uzavřena smlouva podle § 91a

Postup soudu a jeho součinnost s poskytovatelem sociální služby

Postup soudu po doručení oznámení poskytovatele pobytové sociální služby o projevení vážně míněného nesouhlasu stanoví zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů, a to především v § 84 a následujících.

Podle § 84a je soud povinen věc projednat a rozhodnout nejpozději do 45 dnů ode dne zahájení řízení. Za účelem zajištění důkazů potřebných pro posouzení přípustnosti dalšího držení osoby v zařízení sociálních služeb vyslechne umístěnou osobu, ošetřujícího lékaře, zaměstnance v zařízení sociálních služeb, kteří umístěné osobě poskytují sociální služby a další osoby, o jejichž vyslechnutí osoba, o jejímž držení v zařízení sociálních služeb má být rozhodnuto, dále požádá, a vyzve osoby vykonávající odbornou činnost v sociálních službách¹⁸ k podání písemné zprávy, jejímž obsahem jsou zejména informace o podmínkách a okolnostech držení v zařízení sociálních služeb včetně hodnocení, je-li možné nezbytnou péči zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením. Pokud je to nezbytné, přizve soud i další odborníky.

Zákon o zvláštních řízeních soudních nově opravňuje státní zastupitelství vstoupit do řízení ve věci nepřípustnosti držení v zařízení sociálních služeb a přináší mu nová oprávnění, která mu umožňují zjišťovat podmínky k podání návrhu na vyslovení nepřípustnosti držení v zařízení sociálních služeb. Podle § 8¹⁹ je státní zastupitelství oprávněno:

- a) vstupovat v kteroukoliv dobu do zařízení sociálních služeb;
- b) nahlížet do dokumentace vedené zařízeními sociálních služeb;
- c) hovořit s osobami, kterým jsou v zařízení sociálních služeb poskytovány pobytové sociální služby, bez přítomnosti jiných osob;

¹⁸ § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

¹⁹ § 8 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

d) požadovat od zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb a dalších osob podílejících se na péči o osoby, kterým jsou v zařízení sociálních služeb poskytovány pobytové sociální služby, potřebná vysvětlení.

Podle § 84 je účastníkem řízení také opatrovník klienta, o jehož držení v zařízení sociálních služeb má být v řízení jednáno, a poskytovatel sociálních služeb. Mají tedy právo navrhnout důkazy, které by měl soud provést, i podávat odvolání (to však nebude mít na vykonatelnost rozhodnutí soudou vliv).

Dospěje-li soud k závěru, že nejsou splněny podmínky poskytování pobytové sociální služby bez souhlasu osoby, rozhodne o nepřípustnosti dalšího držení této osoby v zařízení pobytové sociální služby. V takovém případě doručí toto rozhodnutí do 24 hodin od jeho vydání klientovi sociální služby, dále jeho zástupci, opatrovníkovi pro řízení, poskytovateli sociálních služeb, Ministerstvu práce a sociálních věcí, soudu příslušnému pro řízení ve věcech opatrovnictví člověka a ORP, v jehož obvodu má tato osoba místo trvalého nebo hlášeného pobytu. Soud zároveň učiní jiná vhodná opatření, aby se osoba mohla vhodnou formou seznámit s obsahem rozhodnutí a měla jej k dispozici. Soudu příslušnému pro řízení ve věcech opatrovnictví bude rozhodnutí doručeno i v případě, že bude vyslovena přípustnost držení osoby v zařízení sociálních služeb. Jakmile je rozhodnutí soudu doručeno, je vykonatelné. V takovém případě musí poskytovatel další poskytování pobytové sociální služby této osobě ukončit. Je povinností opatrovníka nebo ORP (podle § 92 písm. a) zákona o sociálních službách) zajistit osobě poskytnutí jiné sociální služby nebo jiné formy pomoci v nezbytném rozsahu v případě, že by této osobě hrozila újma na zdraví či životě. Poskytovatel pobytové sociální služby při dalším zajištění pomoci spolupracuje.

Dospěje-li soud k závěru, že držení člověka v zařízení sociálních služeb je přípustné nebo zastaví-li řízení (jsou splněny podmínky pro poskytování pobytové sociální služby bez souhlasu osoby), bude poskytovatel dané osobě i nadále pobytovou sociální službu poskytovat. Soudní řízení může být ze stejných důvodů zahájeno až po uplynutí 30 dnů od nabytí právní moci rozhodnutí, kterým byla vyslovena přípustnost držení člověka v zařízení sociálních služeb nebo kterým bylo řízení zastaveno. *I v této době má však poskytovatel služby povinnost oznamovat soudu, že osoba projevila vážně míněný nesouhlas, stejně jako v průběhu soudního řízení.*

Sankce při neplnění povinnosti evidence

Plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c je novou součástí předmětu inspekce poskytování sociální služby. V případě, že poskytovatel uvedenou evidenci nevede, naplňoval by skutkovou podstatu správního deliktu podle ZSS, za který může být uložena pokuta až do výše 20 000 Kč (dle § 107, odst. 5b²⁰).

Ostatní správní delikty a přidělené sankce, které se týkají poskytování služeb, se řídí § 107 ZSS.

Příprava poskytovatele sociálních služeb na nové povinnosti

Doporučujeme:

- 1) *upravit vnitřní postupy a nastavit konkrétní opatření pro zařízení sociálních služeb:*
 - a) v oblasti jednání se zájemcem o službu (§ 88 ZSS a SQSS 3)
 - b) v oblasti ochrany práv klientů v zařízení (§ 88 ZSS a SQSS 2, 7)
 - c) v oblasti uzavírání smluv o poskytování sociální služby (§ 88, SQSS 4)
 - d) v oblasti vedení dokumentace o poskytování sociální služby (88 a SQSS 6)

- 2) *určit pracovníka, nebo okruh pracovníků, který*
 - a) metodicky pojme celou oblast
 - b) bude odpovědný za svolání multidisciplinárního týmu
 - c) bude odpovědný za oznámení soudu
 - d) bude odpovědný za evidenci

²⁰ § 107, odst. 5b, zákona č. 108/2006, o sociálních službách

- 3) *zaškolit do celé problematiky vedoucí pracovníky, pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníky a zdravotnický personál (pokud je v zařízení přítomen)*
- 4) *seznámit s novými povinnostmi rámcově i ostatní personál*
- 5) *vytvořit seznam potřebných informací a údajů, které musí mít pracovníci v rámci jednotlivých odpovědností k dispozici v návaznosti na možnost realizace oznámení soudu:*
 - a) *který konkrétní soud je místně příslušný – např. na vytvoření vzoru oznámení, kde budou již předepsány doručovací údaje*
 - b) *zda za osobu byla uzavřena smlouva opatrovníkem nebo ORP podle § 91 odst. 6 ZSS (i v návaznosti na posouzení, že osoba není schopna sama vypovědět smlouvu) atd.*
- 6) *vytvořit písemný materiál pro opatrovníky dle kapitoly 2.3. tohoto materiálu.*

Použitá legislativa:

Úmluva o ochraně lidských práv a svobod

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Přílohy

Příloha č. 1 – Záznam o vážně míněném nesouhlasu, záznam ze setkání MT

Příloha č. 2 – Grafické schéma rozhodovacího postupu

Příloha č. 3 – Oznámení o projevu vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové sociální služby

Příloha č. 4 – Grafické schéma rozhodovacího postupu soudu

Příloha č. 5 – Seznam smluv uzavřených opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností (ORP)

Záznam o vážně míněném nesouhlasu

Jméno a příjmení klienta	
Datum narození klienta	
Datum zahájení poskytování pobytové sociální služby	
Jméno a příjmení opatrovníka a adresa pro doručování	
Jméno a příjmení osoby, která za klienta uzavřela smlouvu a adresa pro doručování	
Označení obecního úřadu obce s rozšířenou působností a adresa pro doručování	
Jméno a příjmení osoby, která přijala či zaznamenala projev nesouhlasu	
Datum projevu vážně míněného nesouhlasu	
Způsob projevu vážně míněného nesouhlasu a jeho četnost – popis situace	
Popis řešení situace	
Datum a čas setkání MT ¹	
Jméno a příjmení osoby, které byla informace předána ² , datum a čas předání informace	
Způsob oznámení soudu	
Jméno a příjmení osoby, která sepsala záznam	
Datum a čas sepsání záznamu	

¹ Ze setkání MT je vytvořen záznam viz příloha č.1 k Záznamu o vážně míněném nesouhlasu

² Osoba pověřená dle vnitřních předpisů poskytovatele.

Záznam ze setkání multidisciplinárního týmu z důvodu projevení vážně míněného nesouhlasu

Datum a čas setkání:

Přítomni:

Posouzení situace:

Závěr ze setkání:

Vážně míněný nesouhlas*

Projev jakékoliv nespokojenosti – vyloučení vážně míněného nesouhlasu*

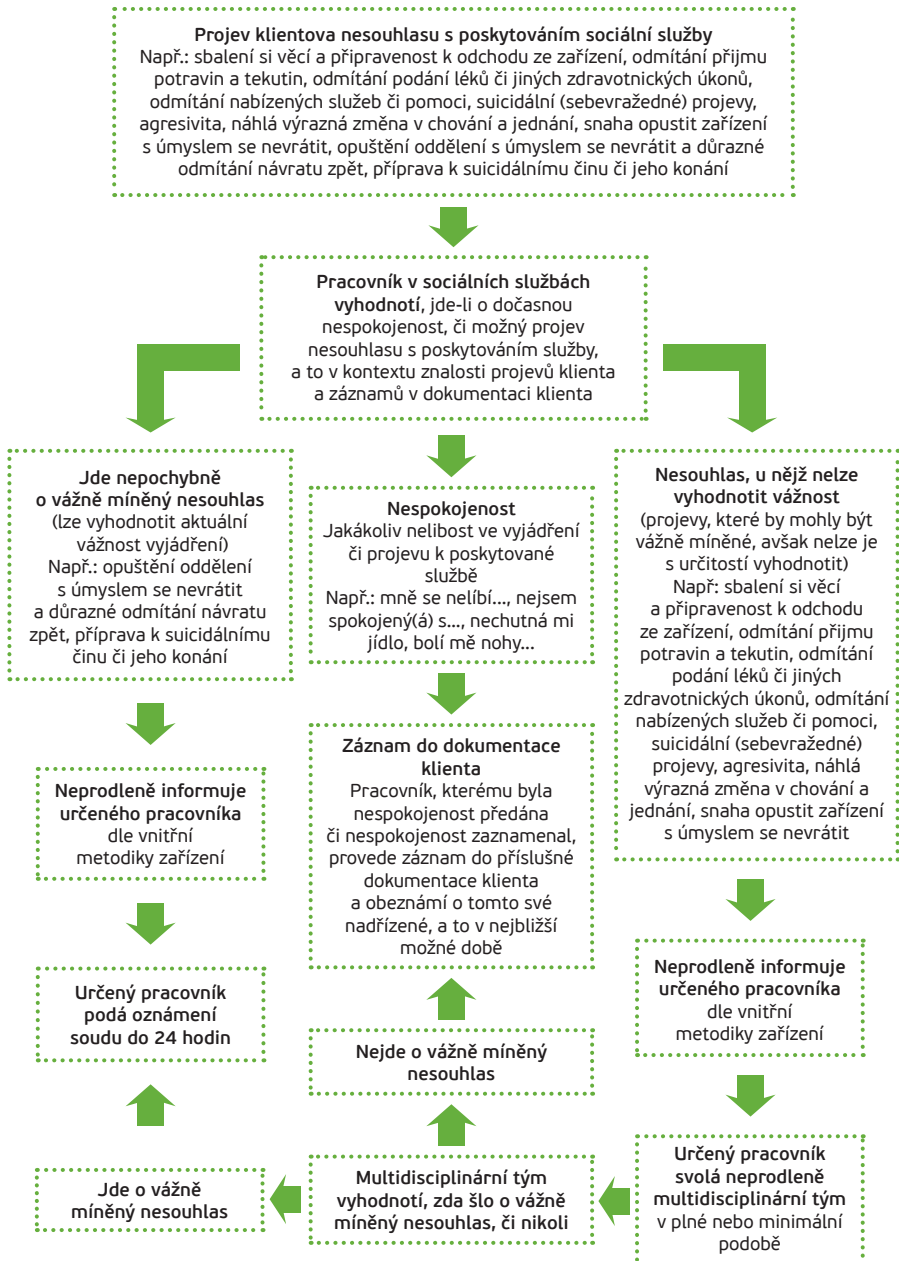
Odůvodnění:

Sepsal/a:

Dne:

**nehodící se škrtněte*

Vizuální podoba postupu poskytovatele



Příloha č. 3

Domov U Biřičky
K Biřičce 1240
500 08 Hradec Králové

Okresní soud v Hradci Králové
Ignáta Herrmanna 227
502 00 Hradec Králové

V Hradci Králové 2. 8. 2016

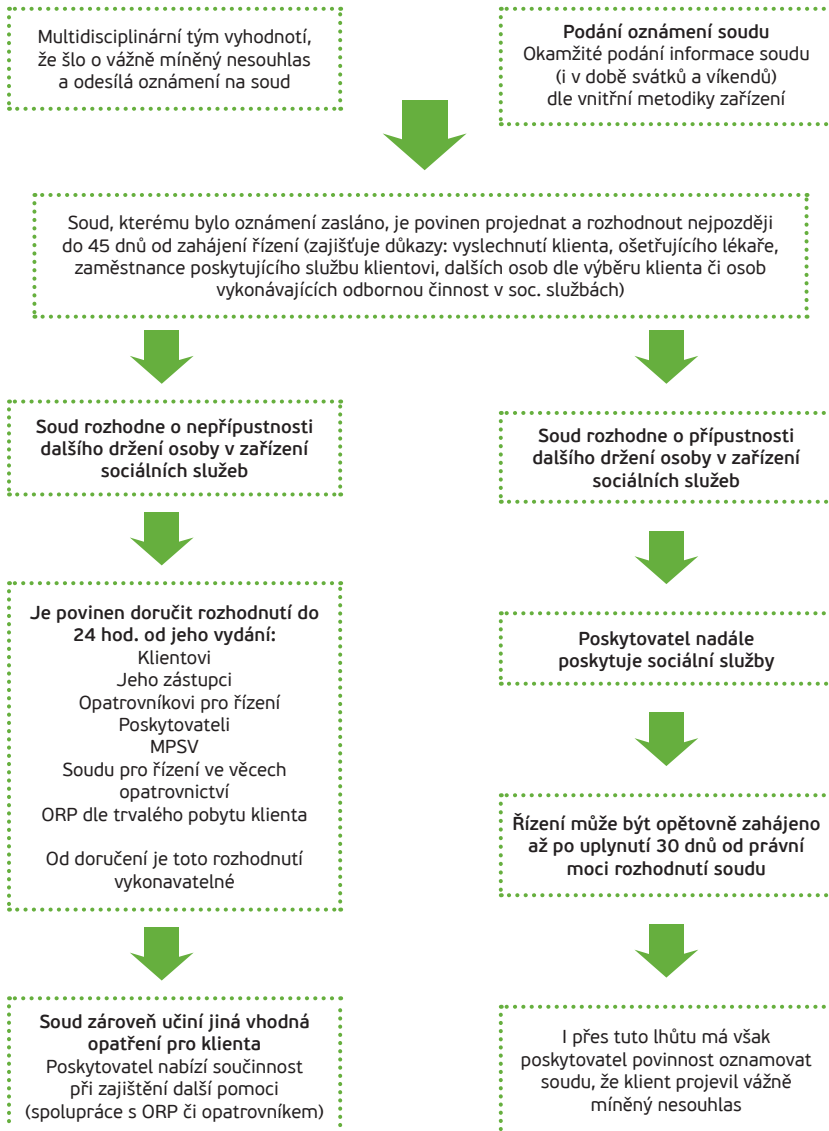
Oznámení o projevu vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové sociální služby dle § 91b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Dne 2. 8. 2016 projevil klient Domova U Biřičky pan Jan Novák vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby. Podrobnější informace jsou uvedeny v příloze.

Anna Neznámá
Pracovník v sociálních službách¹

¹ Osoba pověřená podáním oznámení soudu dle vnitřních předpisů poskytovatele.

Vizuální podoba rozhodovacího postupu soudu





Značka kvality v sociálních službách



Externí systém hodnocení kvality sociálních služeb, který je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdiček.

V systému jsou hodnoceny

všechny důležité aspekty poskytování sociální služby z pohledu uživatele. Cílem je poskytnout uživatelům, zájemcům o službu a také jejich rodinným příslušníkům jednoznačnou informaci o tom, jakou kvalitu mohou od života v daném zařízení očekávat.

- zaměřena na to, co je kvalitní z pohledu uživatele
- od roku 2013 součástí vládního Programu Česká kvalita, který garantuje objektivitu a nezávislost seriálních značek kvality na českém trhu
- certifikováno již více než 60 služeb

Pro jaké sociální služby je certifikace určená

Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Hodnotí se kritéria v oblastech:

- ubytování
- stravování
- kultura a volný čas
- partnerství
- péče

Pečovatelská služba

Hodnotí se kritéria v oblastech:

- péče, individuální přístup, partnerství
- stravování

Ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením (denní stacionáře, centra denních služeb, sociálně terapeutické dílny)

Hodnotí se kritéria v oblastech:

- prostorové dispozice a personální zajištění služby
- podpora integrace uživatelů do běžného života
- rozvoj individuálních kompetencí
- péče a stravování

Proč vstoupit do certifikace a získat ocenění

- ukázat kvalitu zařízení uživatelům, jejich rodinným příslušníkům, zájemcům o službu a široké veřejnosti
- získat odbornou zpětnou vazbu na aktuální stav poskytované péče
- zvýšit prestiž své organizace
- motivovat pracovníky k neustálému zlepšování poskytovaných služeb
- získat doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat

Správcem systému je Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Vyšlo v září 2016
první vydání
32 stran
Vydala Asociace poskytovatelů
sociálních služeb České republiky
Vančurova 2904, 390 01 Tábor

ISBN: 978-80-906320-5-9



9 78 80 90 63 20 5 9