



Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb a sociální práce

Doporučený postup č. 5/2019
Jednání se zájemcem o sociální službu

Určeno pro poskytovatele sociálních služeb, zadavatele a zřizovatele sociálních služeb, opatrovníky a další osoby

Datum platnosti: leden 2020

Datum účinnosti: únor 2020

Vypracoval: Odbor sociálních služeb a sociální práce

Počet stran: 25

Obsah:

ÚVOD	3
1 ZÁKLADNÍ OBSAH, STRUKTURA PROCESU JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM.....	5
2 POSKYTOVÁNÍ PRVOTNÍCH NEBO ZÁKLADNÍCH INFORMACÍ O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	6
2.1 STANOVENÍ PŘESNÉHO ZAČÁTKU JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	6
2.2 POSKYTNUTÍ INFORMACÍ.....	6
3 OSOBNÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	7
3.1 POSOUZENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE, ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ.....	8
3.2 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBĚ	9
3.3 PROJEDNÁVÁNÍ OČEKÁVÁNÍ, POŽADAVKŮ A OSOBNÍCH CÍLŮ ZÁJEMCE A SJEDNÁNÍ CÍLŮ SPOLUPRÁCE 12	
3.4 JEDNÁNÍ S RODINOU, ZÁSTUPCI NEBO BLÍZKÝMI OSOBAMI ZÁJEMCE	15
4 ROZHODOVÁNÍ O POSKYTNUTÍ ČI PŘIJETÍ SLUŽBY	16
5 ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU	17
5.1 POSTUP PŘI ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU	17
5.2 DŮVODY PRO ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	18
6 SPECIFICKÉ SITUACE PŘI JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	23
7 EVIDENCE ODMÍTNUTÝCH ŽADATELŮ O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	24
PŘÍLOHA Č. 1 CÍL SPOLUPRÁCE	25

Úvod

Jednání se zájemcem o službu je proces vyjednávání mezi poskytovatelem sociálních služeb a zájemcem o službu, jehož cílem (účelem) je učinit rozhodnutí, zda může být sociální služba poskytnuta a pokud ano, sjednat rozsah a způsob poskytování sociální služby. Nedílnou součástí jednání se zájemcem o službu je **základní sociální poradenství**, jehož cílem je poskytnout zájemci (případně jeho rodině či zástupcům) informace o možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace a pomoci mu rozhodnout, které řešení je pro něj nejvhodnější¹.

Zájemce se po seznámení se všemi obecnými i individuálně zaměřenými informacemi o službě rozhoduje, zda oslovená sociální služba naplňuje jeho představy a zda ji chce využít. Poskytovatel se po seznámení se s nepříznivou sociální situací, požadavky a očekáváními zájemce rozhoduje, zda nastaly důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb, § 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o sociálních službách“), a zda pomoc a podporu bude schopen zájemci o sociální službu poskytnout.

Jednání se zájemcem o službu je především procesem **osobního kontaktu a dialogu** mezi pověřeným zaměstnancem sociální služby a zájemcem o službu. V průběhu tohoto procesu dochází ze strany sociální služby k naplnění souvisejících zákonných povinností a standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že jednání se zájemcem o službu je především živým dialogem, který reaguje na průběh rozhovoru, aktuální situaci a potřeby zájemce, nelze zcela pevně stanovit či dodržet pořadí jednotlivých fází jednání se zájemcem o službu. Nicméně je nutné, aby zaměstnanec věděl a dodržel, co vše má být v té které fázi jednání projednáno.

¹ „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“; „Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů: a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě, d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.“ Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Důležité charakteristiky jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu může v různých sociálních službách nabývat různých podob. Pro všechny druhy sociálních služeb může být při vytváření nebo revizi postupů jednání se zájemci o službu vhodné se zabývat níže uvedenými otázkami (resp. odpovědět na ně ve vnitřních pravidlech pro jednání se zájemci o službu):

- Jaké legislativní požadavky se k jednání se zájemcem o službu vztahují?
- Co je cílem jednání se zájemcem o službu?
- Kdo jednání se zájemcem o službu zajišťuje?
- S kým je jednání se zájemcem o službu vedeno?
- Kdy se jednání se zájemcem uskutečňuje?
- Kde jednání se zájemcem probíhá?
- Jak dlouho jednání se zájemcem trvá?
- Jak jednání se zájemcem probíhá?
- Jaké zásady platí pro jednání se zájemcem o službu?

1 Základní obsah, struktura procesu jednání se zájemcem

- A. Poskytování prvotních nebo základních informací o službě
- B. Osobní jednání se zájemcem o službu
 - ⇒ Posouzení nepříznivé sociální situace, základní sociální poradenství
 - ⇒ Poskytování informací o službě
 - ⇒ Projednávání očekávání, požadavků zájemce a sjednání cílů spolupráce
 - ⇒ Jednání s rodinou, zástupci nebo blízkými osobami zájemce
- C. Rozhodování o poskytnutí či přijetí služby
- D. Odmítnutí zájemce o službu

2 Poskytování prvotních nebo základních informací o sociální službě

2.1 Stanovení přesného začátku jednání se zájemcem o sociální službu

V rámci první fáze procesu jednání se zájemcem je nezbytné, aby si každý poskytovatel sociálních služeb přesně stanovil, kdy (= ve kterém okamžiku či kterou situací) vlastně jednání se zájemcem začíná. Určení začátku procesu jednání se zájemcem je důležité především z toho důvodu, že definuje okamžik, od kterého je poskytovatel povinen plnit všechny povinnosti, které mu v souvislosti s jednáním se zájemcem ukládá Zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb a interní předpisy poskytovatele.

Z pohledu začátku jednání se zájemcem je nutné rozlišovat tyto dvě základní fáze:

- příprava na jednání se zájemcem (činnosti realizované před začátkem jednání se zájemcem),
- vlastní realizace jednání se zájemcem (činnosti realizované v rámci jednání se zájemcem).

Do přípravy lze zahrnout například domluvu termínu schůzky se zájemcem o službu, tisk a přichystání podkladů a informačních materiálů, zajištění vhodného místa pro jednání se zájemcem.

2.2 Poskytnutí informací

Pro poskytnutí nejen prvotních nebo základních informací o službě, ale v širším kontextu pro poskytnutí všech informací v rámci procesu jednání se zájemcem, musí mít poskytovatel písemně stanoveno jaké informace (obsah), jakým způsobem (forma), kdy (čas, harmonogram) a kdo (pracovní pozice) předává zájemcům o službu a dalším zúčastněným osobám (viz kritérium 3a) standardů kvality sociálních služeb). Při stanovení výše uvedených pravidel je pro fázi poskytování prvotních nebo základních informací nutné mít na mysli, že se jedná o **první** fázi jednání se zájemcem a o poskytnutí **prvních, základních** informací. Nejde tedy o to, aby se zájemce o službu či jiná osoba dozvěděli všechny informace ve všech možných formách.

Jednou z forem poskytování prvotních nebo základních informací je jejich zveřejňování v rámci veřejně dostupných informačních zdrojů:

- webové stránky,
- facebook a jiné sociální sítě,
- informační letáky umístěné na veřejně přístupných místech,
- články a příspěvky v novinách, rozhlasu, televizi apod.,
- informační a prezentační akce (dny otevřených dveří, veletrh poskytovatelů sociálních služeb apod.).

Osobou, která vyžaduje informace, může být samotný zájemce o službu, dále jeho příbuzní, zástupci, blízké osoby, pracovníci jiných organizací, které se snaží zájemci o službu zajistit pomoc.

Obecně lze požadavky na obsah a způsob předávání informací ve fázi prvotních nebo základních informací nalézt v Zákoně o sociálních službách, § 88, písm. a) „Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni 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“. Některé zde uvedené požadavky jsou velmi konkrétní a jasně definované (poskytnutí informací o druhu, místě, okruhu osob, kapacitě), jiné jsou stanoveny obecně a je na poskytovatelích, aby si je ve svých vnitřních postupech více specifikovali (informace o způsobu poskytování sociálních služeb a srozumitelný způsob poskytování informací).

3 Osobní jednání se zájemcem o službu

Osobnímu jednání se zájemcem o službu zpravidla předchází domluva termínu a místa setkání. Domluvení setkání se zájemcem o službu je žádoucí, zejména proto, aby zaměstnanec měl příležitost vyčlenit si na potřebný čas, zajistit si nerušenost a připravit potřebné informační materiály. Samotné setkání se zájemcem pak začíná úvodní fází. Za obvyklé se považuje přivítání zájemce (případně i osob, které jej doprovázejí), vzájemné představení se, ověření si dotazem, zda osoba je zájemcem o službu, informování o účelu a předpokládaném průběhu jednání se zájemcem, včetně předpokládaného času. Následuje domluvení se na průběhu dalších úkonů. Hlavním předpokladem je **vytvořit osobě zájemce bezpečí**.

Teprve po získání pocitu bezpečí je připravena hovořit o své nepříznivé sociální situaci, sdílet a projednávat svá očekávání, potřeby, požadavky či skutečné osobní cíle, porozumět informacím o poskytované sociální službě. Zaměstnanec vytváří zájemci bezpečí především způsobem kontaktu a komunikace, který přináší přijetí, projevování zájmu, pochopení, naslouchání.

Jednání se zájemcem zpravidla probíhá v místě poskytování služby (takový postup je typický pro pobytové a ambulantní služby), anebo v místě, kde se zájemce o službu nachází (zejména terénní služby). V některých sociálních službách může ale jednání se zájemcem probíhat i tak, že zaměstnanec sociální služby a osoba zájemce jsou na rozdílných místech (např. telefonická krizová intervence, tísňová péče). V případě pobytových služeb a řady ambulantních služeb (např. domovy, chráněná bydlení, stacionáře, centra denních služeb, sociálně terapeutické dílny atp.) je velmi žádoucí, aby se zájemce dostavil do místa poskytování služeb, pokud to je vzhledem k jeho zdravotnímu stavu možné, protože prohlídka prostředí, prostorů, seznámení se zástupci sociální služby jsou nenahraditelným zdrojem informací, které zájemci pomáhají rozhodnout se, zda sociální služba odpovídá jeho požadavkům a potřebám.

3.1 Posouzení nepříznivé sociální situace, základní sociální poradenství

Posouzení nepříznivé sociální situace zájemce o službu a následné poskytnutí základního sociálního poradenství je zásadní a klíčovou součástí celého procesu jednání se zájemcem o službu. Zajišťuje, aby sociální služby byly poskytovány v souladu se Zákonem o sociálních službách **pouze fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci** a aby byly naplněny základní zásady poskytování sociálních služeb uvedené v § 2 Zákona o sociálních službách: „Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“

Úkolem poskytovatele sociálních služeb je tedy zjistit nepříznivou sociální situaci zájemce o službu a společně s ním hledat nejvhodnější řešení této situace. Přitom je nutné brát v potaz, že poskytnutí sociálních služeb poskytovatele, který realizuje jednání se zájemcem, může být pouze jednou z mnoha jiných možných variant řešení.

V rámci základního sociálního poradenství je tedy nutné zvažovat všechny dostupné varianty a zvolit tu, která nejvíce pomůže řešit nepříznivou sociální situaci zájemce. To může být sociální služba poskytovatele, který realizuje jednání se zájemcem, ale také sociální služby jiného druhu či od jiného poskytovatele, využití jiných běžně dostupných veřejných služeb a zdrojů, pomoc rodiny apod.

V rámci hledání nejvhodnějšího řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu je nutné také uplatňovat **princip subsidiarity**. To znamená, že přednost mají řešení, která co nejvíce posilují samostatnost a sociální začleňování zájemce v souladu se základními zásadami poskytování sociálních služeb (viz § 2 Zákona o sociálních službách). Pokud se tedy jedná například o pobytovou sociální službu, je nutné nejdříve zvážit, zda není vhodné a dostupné řešení prostřednictvím terénní či ambulantní sociální či jiné veřejné služby nebo neformální pomoci. Teprve pokud vhodná terénní či ambulantní služba není dostupná, je možné přistoupit na řešení prostřednictvím pobytové sociální služby.

3.2 Poskytování informací o službě

Požadavky na poskytovatele v oblasti poskytování informací o službě upravuje § 88 písm. b) Zákona o sociálních službách, který stanoví: „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.“ Navazující kritérium 3a) dále stanovuje: „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.“

Ze znění legislativního požadavku tedy vyplývá, že zájemce o službu má být informován: „**o všech povinnostech**“, „**o způsobu poskytování služby**“, „**o úhradách**“, „**o možnostech a podmínkách služby**“. Zájemce má být informován **způsobem** pro něj **srozumitelným**. Nakonec kritérium 3a) ukládá, že poskytovatel má postupovat podle vlastních písemných pravidel, které pro proces informování zájemce stanoví.

Věnovat pozornost stojí za to zejména třem skutečnostem.

První je obecnost legislativního požadavku, když upravuje, o čem má být zájemce o službu informován. Je tedy na poskytovateli sociální služby, aby prostřednictvím písemných pravidel definoval, co konkrétně obecnými pojmy („o všech povinnostech“, „o způsobu poskytování služby“ či „o možnostech a podmínkách služby“) rozumí. Písemná pravidla poskytovatele pro jednání se zájemcem o službu pak mj. obsahují výčet konkrétních informací, které jsou zájemci sdělovány.

Druhý aspekt, kterému je třeba věnovat náležitou pozornost je požadavek na srozumitelnost poskytovaných informací. Přestože je nezbytné pravdivě připustit mezní možnost, že zájemce nebude některým informacím rozumět (např. zájemce s hlubokým mentálním postižením, s onemocněním demencí, osoba v silném stresu), je na poskytovateli sociální služby, aby vynaložil veškeré úsilí k tomu, aby osobě zájemce informace předal. Způsoby, kterými tak činí, a způsoby, kterými si ověřuje, zda a jak zájemce poskytovaným informacím rozumí, stanoví rovněž ve svých písemných vnitřních pravidlech. Za účelem podpory srozumitelnosti poskytovatel vytváří také informační materiály, kterými může zájemci informace zprostředkovat. Po poskytovateli sociální služby se nežadá, aby byl plně připraven na podporu srozumitelnosti poskytovaných informací pro jakoukoliv osobu, která se může dostavit. Není proto nezbytné, aby měl např. informační materiály v bodovém písmu nebo uzpůsobené celé škále zrakových vad, pokud nelze předpokládat, že právě takové osoby budou o sociální službu projevovat zájem. Dobrá praxe spočívá v tom, že poskytovatel ví (a ještě lépe – ve vnitřních pravidlech má stanoveno), jakým způsobem by v případě jednání s takovým zájemcem o službu materiály zajistil (např. ve spolupráci s konkrétní specializovanou službou).

Třetí významný požadavek spočívá v existenci vnitřních písemných pravidel, podle kterých poskytovatel při informování zájemce postupuje. Písemná pravidla většinou popisují celý proces jednání se zájemcem o službu ve všech jeho fázích. Kvalita pravidel spočívá nejen v tom, že obsahově naplňují legislativní požadavky, ale také v tom, že stanovují postupy v potřebné konkrétnosti, tj. že přináší praktický návod, podle kterého lze při jednání se zájemcem o službu úspěšně postupovat.

Obsah a způsob poskytování informací záleží především na:

- druhu poskytované sociální služby,
- specifikách okruhu osob, jimž jsou poskytovány služby,
- požadavcích zájemců o službu,
- formě kontaktu se zájemcem o službu.

3.2.1 Druh poskytované sociální služby

Způsob a délka realizace všech fází procesu jednání se zájemcem záleží na druhu poskytované sociální služby. Jinak jednání se zájemcem vypadá v rámci terénních programů pro uživatele drog a jinak v rámci domovů pro seniory. Zatímco v domově pro seniory je možné realizovat jednání se zájemcem v délce několika schůzek v průběhu několika týdnů, pracovníci terénního programu mají pouze několik minut v rámci jednoho setkání.

U služeb, které poskytují jednorázové nebo krátkodobé služby, jsou jednotlivé fáze jednání se zájemcem v praxi nerozlišitelně spojeny do jednoho okamžiku, všechny informace jsou podávány v jednom „balíku“, v rámci kterého lze v praxi obtížně rozlišovat mezi základními, prvotními, podrobnými, úplnými nebo následnými informacemi. Služby dlouhodobého charakteru mohou naopak poskytování informací při jednání se zájemcem členit do různých fází s různým obsahem a formou.

3.2.2 Specifika okruhu osob, jimž jsou poskytovány sociální služby

Způsob vnímání a porozumění informacím se liší v závislosti na charakteristikách okruhu osob, jimž jsou poskytovány sociální služby. Jinak jsou informace podávány dětem, jinak dospělým. Písemné materiály pro osoby se zrakovým postižením je nutné vyhotovit v Braillově písmu, lidem, kteří neumí číst, musí být informace předány pouze ústně apod. Tato specifika je nutné brát v úvahu při poskytování informací v ústní i písemné podobě po celou dobu jednání se zájemcem.

3.2.3 Požadavky zájemců o službu

Každý zájemce může mít jiné požadavky na obsah, rozsah a formu informací, které nelze dopředu předvídat. Někdo chce pouze vědět, jestli je v pobytovém zařízení sociálních služeb volné místo, jinou osobu zajímá především cena poskytovaných služeb, další člověk má zájem získat celkovou představu o tom, pro koho daná služba funguje a co nabízí.

Poskytovatel musí s těmito rozdílnými požadavky počítat a nastavit poskytování informací dostatečně flexibilně tak, aby se pracovníci byli schopni těmito požadavkům přizpůsobit. Poskytovatel však vždy musí zájemci o sociální službu poskytnout informace v rozsahu stanoveném Zákonem o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb.

3.2.4 Forma kontaktu se zájemcem o službu

Poskytování informací může být realizováno různými způsoby, osobně, telefonicky, emailem nebo prostřednictvím veřejně dostupných informačních zdrojů (webové stránky, sociální sítě apod.). To také určuje rozsah a obsah předávaných informací (například při telefonickém kontaktu není možné předat informace v písemné formě).

3.3 Projednávání očekávání, požadavků a osobních cílů zájemce a sjednání cílů spolupráce

Kritérium 3b) standardů kvality sociálních služeb ukládá poskytovateli sociální služby: „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“.

Pro porozumění požadavku kritéria 3b) je třeba i v tomto případě věnovat pozornost zejména třem otázkám. Nejprve tomu, co znamená pojem „**projednává**“. Dále pak je důležité si položit otázku, zda kategorie „**požadavky, očekávání a osobní cíle**“ jsou jedním celkem a vyjadřují jinými slovy totéž, tedy zda je možné se zájemce ptát kteroukoliv z uvedených kategorií, anebo zda je potřeba každou oblast se zájemcem projednávat zvlášť. A na závěr, zda zohlednění „**možností a schopností**“ je specifickým a samostatným úkonem anebo zda zohlednění „možností a schopností“ přirozeně vyplývá z projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů.

Pojem „projednává“ bývá někdy mylně chápán jako pouhé „zjistí“, „registruje“, „eviduje“. Ve skutečnosti nestačí se pouze zájemce dotázat, jaké má očekávání (požadavky, osobní cíle), které by chtěl prostřednictvím sociální služby realizovat. A odpověď zaznamenat. „Projednání“ má hlubší obsah.

Projednáání očekávání, požadavků a osobních cílů zájemce je dialog o tom, jak se poskytování podpory promítne do řešení nepříznivé sociální situace zájemce. Spočívá minimálně v tom, že zaměstnanec na vyjádřená očekávání a požadavky zájemce reaguje tak, že popíše, jakým způsobem by v sociální službě byly formulované aspekty podporovány.

Tedy – nabídne zájemci takovou podporu, která uvedeným očekáváním a požadavkům vychází vstříc. Samozřejmě – v rámci reálných základních činností, které sociální služba poskytuje. Na základě těchto informací se dále může zájemce rozhodovat, zda projeví zájem o uzavření smlouvy.

V případě, že ale zaměstnanec hned po zjištění očekávání a požadavků začne nabízet činnosti služby, aniž by zohlednil schopnosti a možnosti zájemce, vytváří riziko, že nabízí úkony, které zájemce třeba ani nepotřebuje. Tím by se klient mohl částečně i zneschopňovat, vyčleňovat z přirozeného prostředí, mohly by klesat jeho dovednosti a potenciál rozvoje apod.

Pojmy „požadavky“, „očekávání“ a „osobní cíle“ chápeme jako synonyma téhož. Jedná se o subjektivní pohled zájemce o službu či jeho zástupců a blízkých osob na to, co by mu měla daná sociální služba přinést, jaká jeho přání a potřeby by měla splnit. Na základě těchto požadavků, očekávání a osobních cílů je dále dohodnut **cíl spolupráce**, sjednaný a akceptovaný jak zájemcem o službu, tak poskytovatelem služby. Cíl spolupráce nemá subjektivní povahu jako osobní cíl zájemce o službu (tedy není stanoven pouze a jenom zájemcem o službu), ale je výsledkem dohody mezi zájemcem a poskytovatelem. Zajišťuje, že sociální služby jsou na straně jedné poskytovány dle osobních cílů, potřeb a schopností klientů, s ohledem na jejich osobní cíle a možnosti (§ 88, písm. f) Zákona o sociálních službách, kritérium 5b) standardů kvality sociálních služeb), na straně druhé v souladu se základními zásadami uvedenými v § 2 Zákona o sociálních službách (aktivní působení, podpora samostatnosti, sociální začleňování). Cíl spolupráce musí naplňovat tři základní aspekty: musí vycházet z **přání zájemce**, musí naplňovat jeho **potřeby** a musí být v souladu s **nabídkou služeb, posláním a cíli** daného poskytovatele. Zkráceně, cíl spolupráce je to, co si zájemce o službu přeje, co potřebuje a co mu poskytovatel sociálních služeb může nabídnout. Důležitá je v tomto kontextu otázka určování potřeb zájemce, tedy kdo a podle čeho určí, že zájemce o službu danou věc potřebuje.

Potřeby nemohou být stanoveny „subjektivně“ pouze zájemcem o službu, ani „objektivně“ na základě sociálního šetření pouze zaměstnancem poskytovatele sociálních služeb. Definice potřeb je výsledkem dohody mezi zájemcem a poskytovatelem. Potřebou je to, na čem se zájemce a zaměstnanec poskytovatele dohodnou, že je pro řešení nepříznivé sociální situace zájemce účelné, prospěšné, užitečné. Důležitý je **souhlas obou stran**, tedy danou věc musí za potřebu považovat jak zájemce o službu, tak poskytovatel sociálních služeb.

Třetím tématem, které je třeba vzít v potaz, je již zmíněný požadavek kritéria 3b) na zohlednění „možností a schopností“ zájemce o službu. Lze se setkat s doslovným výkladem, který požaduje, aby v této fázi zaměstnanec obecné možnosti a schopnosti klienta vždy systematicky posuzoval, například prostřednictvím hodnotící škály. Takový postup je přirozený a obvyklý např. v pobytových nebo ambulantních službách pro seniory či osoby se zdravotním postižením, které zajišťují větší počet úkonů reagujících na potřeby klienta, když zaměstnanec systematickými dotazy a pozorováním zjišťuje potřebnou míru podpory v jednotlivých základních činnostech. Činí tak ale zejména proto, aby mohl zájemce informovat, jakým způsobem by případná podpora byla poskytnuta, kdyby se zájemce stal uživatelem. A zároveň proto, aby připravil potřebné podklady pro případné uzavření smlouvy. Pro jiné sociální služby či nepříznivé situace zájemce naopak vůbec není přiměřené, pokud poskytovatel takto podrobně a systematicky zkoumá a pojmenovává obecné (celkové) „možnosti a schopnosti“ zájemce. Naopak je správné, pokud aplikuje zkoumání „možností a schopností“ především ve vztahu k projednávaným požadavkům, očekáváním a osobním cílům.

Z hlediska ochrany práva na soukromí zájemce o službu je důležité, aby informace o zájemci byly zjišťovány až **ve chvíli, kdy je to nezbytně nutné** (viz Listina základní práv a svobod, čl. 10, odst. 3: „Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě“).

3.4 Jednání s rodinou, zástupci nebo blízkými osobami zájemce

S rodinou, zástupci nebo blízkými osobami zájemce (dále jen jako „zástupce“) jednají pouze některé druhy služeb a pouze v některých případech. Záleží na charakteru daného druhu služby a okruhu osob, kterým je služba poskytována (příbuzní se často chodí ptát na služby domova pro seniory, ale většinou nevyhledávají přímo v terénu zaměstnance terénních programů pro uživatele drog) a na tom, zda vůbec zájemce o službu má nějaké zástupce (a zda se tito zástupci o něj aktivně zajímají a starají).

Cílem jednání se zástupci zájemce je:

- zjistit, jakou nepříznivou sociální situaci zástupce v zájmu zájemce o službu řeší,
- společně se zástupcem hledat nejvhodnější řešení zájemcovy nepříznivé sociální situace,
- poskytnout zástupci další informace o poskytovaných sociálních službách a dalších možných způsobech a formách dostupné pomoci,
- domluvit účast a způsob zapojení zájemce o službu do dalších fází jednání se zájemcem².

Optimální formou jednání vzhledem k výše uvedeným cílům je osobní setkání. Podle charakteru sociální služby možné jednat i telefonicky nebo prostřednictvím jiného druhu vzdálené komunikace (email apod.).

Zástupcům je nutné dostatečně srozumitelně vysvětlit, že jednání se zájemcem a související uzavření smlouvy o poskytování služeb a individuální plánování není možné realizovat bez **osobní aktivní účasti zájemce o službu**.

² Účast zájemce o službu vyžaduje kritérium 3b) SKS („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“).

4 Rozhodování o poskytnutí či přijetí služby

Ve chvíli, kdy má poskytovatel sociální služby potřebné informace o situaci zájemce a zájemce již má informace o tom, jak by poskytování služby probíhalo, může dojít k rozhodnutí o poskytnutí či přijetí služby.

Do rozhodnutí o poskytnutí služby může být zapojeno **více zaměstnanců** (např. v případě domova pro seniory – vedoucí služby, sociální pracovník, vrchní sestra, psycholog, nebo v případě azylového domu vedoucí služby, sociální pracovníci), případně mohou být přizváni či konzultováni další odborníci (lékař, psychiatr, apod.). V jádru jde o týmové posouzení, zda jsou sociální služby nabízené poskytovatelem nejlepším řešením nepříznivé sociální situace zájemce a zda nenastaly důvody pro odmítnutí zájemce (= odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb dle § 91, odst. 3 Zákona o sociálních službách).

V některých případech provádí rozhodnutí **jednotliví zaměstnanci**, a to zejména ve službách, kde si schůzky s klienty plánuje každý zaměstnanec samostatně a většinou s klientem jedná ten zaměstnanec, který s ním i poté spolupracuje.

Je třeba zdůraznit, že rozhoduje se nejenom poskytovatel, ale i zájemce. Informace, které se doposud dozvěděl, musí zpracovat, představit si, co by to v jeho životě znamenalo. Někdy sami zájemci (nebo jejich blízcí) na zahájení poskytování služby spěchají z důvodů prožívané nebo reálné akutní situace, a nedají si prostor zvážit více variant řešení, což může v blízké budoucnosti znepríjemnit život nejen jim (do domácnosti začne docházet nová osoba, vstupem do pobytové služby klient ztratí přirozený kontakt se svým okolím apod.), ale i poskytovateli (senior nepřipravený na působení pečovatelské služby v domácnosti může být logicky podrážděný, neuvědomění si významu a důsledku pravidel v případě jejich porušení může zaměstnance azylového domu výrazně zaměstnat apod.). Je tedy vhodné stanovit vnitřní pravidla tak, aby zájemce měl dostatečný časový prostor pro rozhodnutí o tom, zda chce službu využívat, nebo pro získání podpory dalších osob pro své rozhodování. Jednání se zájemcem může skončit buď souhlasem poskytovatele a zájemce o službu s poskytováním služeb, nebo odmítnutím poskytování služeb jednou ze stran nebo oběma stranami.

V závislosti na tom poskytovatel buď připraví **návrh smlouvy o poskytování sociálních služeb** v souladu s požadavky Zákona o sociálních službách (§ 88, písm. i); § 91) a standardů kvality sociálních služeb (standard č. 4) nebo **odmítne zájemce o službu** (v souladu s kritériem 3c) a pouze z důvodů uvedených § 91 odst. 3 Zákona o sociálních službách).

Přitom je důležité nejenom znát varianty výsledku jednání, ale i stanovit **postup**, co příslušný zaměstnanec provede **směrem k zájemci** (co a jak sdělí zájemci, jaké mu nabídne alternativy apod.), i **směrem k zaměstnavateli** (jak postup zdokumentuje, komu předá informace apod.).

Je žádoucí, aby zaměstnanec jednající se zájemcem **průběžně informoval zájemce** o aktuálním stavu rozhodování a dalším postupu, případně s ním projednával další postup. Na konci každého rozhovoru, telefonátu nebo mailu je proto vhodné **rekapitulovat**, co může zájemce očekávat dál, popř. co od něj bude potřeba za součinnost. Je vhodné taky od zájemce **vyžádat zpětnou vazbu**, jak dosavadní jednání vnímá a jestli je to pro něj srozumitelné. Nespokojenost zájemce a neorientování se v tom, co a proč se děje, by mohlo taky způsobit, že zájemce ztratí důvěru v poskytovatele a zájem službu nakonec využít, což je samozřejmě jeho právo, ale zároveň škoda času zainteresovaných zaměstnanců vloženého do jednání a rozhodování.

5 Odmítnutí zájemce o službu

5.1 Postup při odmítnutí zájemce o službu

Proces jednání se zájemcem musí trvat co nejméně (nezbytně) dlouhou dobu, která je potřeba pro dodržení výše uvedených kroků a zásad. Tak jako proces jednání se zájemcem začíná v konkrétním momentu (který stanoví poskytovatel ve vnitřních pravidlech), tak proces jednání se zájemcem musí být předvídatelný a mít stanovený konec.

Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu je možné (viz kritérium 3c) vnímat jako součást pravidel pro jednání se zájemcem o službu.

Odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb se zájemcem o službu může poskytovatel pouze z důvodů uvedených v Zákoně o sociálních službách, § 91, odst. 3, tedy pokud:

- a) (poskytovatel) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) (poskytovatel) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl (poskytovatel) v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Z důvodů prevence diskriminačního jednání poskytovatele je nutné stanoveným a prakticky realizovaným postupem neodrazovat zájemce od využití služby, nepožadovat po zájemci více, než je nutné a zákonné.

Poskytovatel sociálních služeb je dle kritéria 3c) standardů kvality sociálních služeb povinen zpracovat vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem a dle těchto pravidel postupovat v praxi. V rámci základního sociálního poradenství by měl poskytovatel odmítnutému zájemci doporučit jiné řešení, dát kontakty na jiné vhodné zařízení apod. (poskytnout potřebné informace přispívající k řešení jeho nepříznivé sociální situace).

Pokud k odmítnutí zájemce ze strany poskytovatele dojde, ať už z jakéhokoli důvodu, vydá poskytovatel, pokud o to zájemce požádá, písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (viz § 91, odst. 7 Zákona o sociálních službách).

5.2 Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb

5.2.1 a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb

To, že poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, je potřeba vnímat jednak v souvislosti s účelem sociální služby stanoveným u každého druhu služby v Zákoně o sociálních službách, a jednak v souvislosti se základními činnostmi a úkony specifikovanými v prováděcí vyhlášce.

Pokud poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu se zájemce o službu „... s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb“ (Zákon o sociálních službách, § 91, odst. 3, písm. a)), je **rozhodující vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb**, nikoliv v interních dokumentech poskytovatele. Vymezení je v registru poskytovatelů sociálních služeb uvedeno v části „okruh osob“ (cílová skupina klientů, věková kategorie klientů) a může být dále upřesněno v popisu realizace poskytování sociálních služeb.

Pro účely sdělení zájemcům a veřejnosti, s jakými osobami v rámci služby poskytovatel cíleně pracuje, i pro interní potřeby pokynů pro zaměstnance, je možné podrobněji rozepsat a vysvětlit okruh osob ve vnitřních pravidlech a stručně toto uveřejnit např. v letáku, na webových stránkách poskytovatele apod. Tento popis však nesmí vymezovat okruh osob nad rámec nebo v rozporu s okruhem osob uvedeným v registru poskytovatelů sociálních služeb. **Důvodem pro odmítnutí zájemce o službu nemůže být ani negativní vymezení okruhu osob**, které bývá někdy uváděno v letácích, na webových stránkách poskytovatele nebo ve vnitřních pravidlech. Podle § 79, odst. 5, písm. d) Zákona o sociálních službách obsahuje žádost o registraci také „okruh osob, pro které je sociální služba určena, popřípadě jejich věková hranice nebo druh zdravotního postižení“, nikoliv okruh osob, pro které služba určena není.

Odmítnutí zájemce o sociální službu s ohledem na vymezení okruhu osob přímo souvisí s vymezením okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb a má další konsekvence v rovině Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením (dál jen jako „Úmluva“) a Zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Antidiskriminační zákon“). Je třeba předeslat, že zdravotní postižení je chápáno ve smyslu Úmluvy v širokém smyslu pojmu jako dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení.

Při posuzování, zda uvedená osoba spadá do okruhu osob, pro které je sociální služba určena, je třeba vést v patrnosti § 3, odst. 2 Antidiskriminačního zákona: „Nepřímou diskriminací z důvodu zdravotního postižení se rozumí také odmítnutí nebo opomenutí přijmout přiměřená opatření, aby (...) osoba se zdravotním postižením (...) mohla využít služeb určených veřejnosti, ledaže by takové opatření představovalo nepřiměřené zatížení.“

Při úvaze, zda opatření, které je třeba učinit v souvislosti s přijetím osoby se zdravotním postižením, je přiměřené nebo ne, je třeba podle § 3, odst. 3.

Antidiskriminačního zákona posoudit:

1. míru užítku, kterou osoba z realizace opatření bude mít,
2. finanční únosnost opatření pro poskytovatele sociální služby,
3. dostupnost finanční a jiné pomoci (např. metodické) k realizaci opatření a
4. způsobilost nějakého náhradního opatření uspokojit potřeby osoby.

To znamená, že poskytovatel nemůže odmítnout poskytnout službu nějaké skupině osob, která spadá do okruhu osob vymezené v registru poskytovatelů sociálních služeb (například osobám duševně nemocným, imobilním nebo nevidomým), aniž by zdůvodnil, jaké nepřiměřené zatížení by pro něj poskytování těchto služeb znamenalo. Například pokud má poskytovatel domova pro seniory uvedeno v registru poskytovatelů sociálních služeb, že poskytuje služby seniorům v nepříznivé sociální situaci, nemůže bez srozumitelného zdůvodnění, jaké nepřiměřené zatížení by to pro něj znamenalo, odmítat seniory v nepříznivé sociální situaci, kteří jsou duševně nemocní, imobilní nebo nevidomí.

Jelikož povinnost zajistit dostupné služby je svěřena podle § 94, písm. f) Zákona o sociálních službách obcí, která „spoluvytváří podmínky pro zajištění potřeb těchto osob“ a podle § 95, písm. g) Zákona o sociálních službách kraji, který „zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území“, je přirozené, že se poskytovatel sociální služby bude na financování a realizaci potřebných opatření domlouvat právě s obcí nebo s krajem, který službu financuje (srov. nálezy ústavního soudu I. ÚS 2637/17 z 23. 1. 2018). Zajištění financování přiměřených opatření však může být obcí nebo krajem odmítnuto z důvodu ne hospodárnosti a obec nebo kraj může zprostředkovat zajištění jiné vhodné služby, která je pro osobu dostupná. Je totiž podstatné, zda osoba chce nebo nechce sociální službu užívat, to je ponecháno na její vůli a není k užívání služby nikým nucena.

5.2.2 b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

Celková kapacita poskytované sociální služby je součástí Rozhodnutí o registraci. Bližší specifikace předmětné kapacity je uvedena v popisu realizace poskytování sociální služby (ta je dle § 79 odst. 5, písm. d) bodu 4. Zákona o sociálních službách povinnou součástí žádosti o registraci) a dále pak je možné ji uvést v bližším určení kapacity v registru poskytovatelů sociálních služeb. Stanovení okamžité kapacity se liší s ohledem na formu poskytování sociální služby, a to v:

- *pobytové formě*: je okamžitá kapacita vyjádřena počtem lůžek;
- *ambulantní formě*: je okamžitá kapacita odvozena od velikosti prostor, v nichž je služba poskytována a od počtu přítomných zaměstnanců;
- *terénní formě*: je okamžitá kapacita odvislá od počtu přítomných zaměstnanců.

V souvislosti s odmítnutím uzavření smlouvy z důvodu nedostatečné kapacity je nutné zmínit povinnost vést evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu (viz kapitola 8. Evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu).

K odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity dochází vždy, pokud nemůže být služba zájemci z tohoto důvodu poskytnuta. Poskytovatel může pro tyto zájemce, u kterých už jednání v minulosti proběhlo, stanovit specifický postup pro opakované jednání se zájemcem, vždy však musí být dodrženy všechny požadavky Zákona o sociálních službách a standardů kvality sociálních služeb týkající se jednání se zájemcem.

5.2.3 c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis

V první řadě je třeba podtrhnout, že se jedná o důvod odmítnutí, který může být zohledněn pouze u pobytové sociální služby. Odmítnout uzavření smlouvy ze zdravotních důvodů v pobytové sociální službě je možné pouze na základě posudku registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství o zdravotním stavu. Ustanovení § 91 odst. 4 a 6 Zákona o sociálních službách neobsahují žádný odkaz na poznámku pod čarou upřesňující definici pojmu „posudek“.

V rámci zabezpečení jednotné praxe při vydávání a přezkoumávání lékařských posudků bylo Ministerstvem zdravotnictví České republiky krajským úřadům prostřednictvím stanoviska č. j. MZDR 9673/2019-1/OZP ze dne 15. 3. 2019 doporučeno, aby informovali poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství tak, aby nově vydávané lékařské posudky podle § 91 odst. 4 a 6 Zákona o sociálních službách splňovaly obsahové a formální požadavky zákona č. zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách.

Samotné ustanovení § 91 odst. 3 písm. c) je více specifikováno v prováděcím předpisu. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v § 36 stanoví, že poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v domově se zvláštním režimem.

5.2.4 d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Zde je nutné zdůraznit, že se musí jednat o tutéž registrovanou sociální službu, nikoli téhož poskytovatele. Není možné v rámci jedné organizace odmítnout zájemce např. o poskytnutí sociální služby noclehárna proto, že mu byla v uplynulém půlroce z důvodu porušování vnitřních pravidel ukončena smlouva o poskytování sociální služby azylový dům. Stejně tak není možné zájemce o opakované uzavření smlouvy o jakoukoli sociální službu, jejíž poskytování mu bylo ukončeno, odmítnout napořád, byť by porušení pravidel, kvůli němuž poskytovatel původní smlouvu vypověděl, bylo jakkoli závažné. Jde o možnost poskytovatele (ne povinnost) odmítnout uzavření smlouvy, a poskytovatel tedy může zohlednit, zda zájem na poskytnutí sociální služby nepřevažuje nad zájmem poskytovatele uloženém výpovědí, zejm. pokud se zájemce nachází ve stavu ohrožení života nebo zdraví.

6 Specifické situace při jednání se zájemcem o sociální službu

Zákon o sociálních službách stanoví pravidla a povinnosti také pro některé specifické situace při jednání se zájemcem o službu. Jedná se o tyto situace:

- zájemce o službu není podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka (§ 91, odst. 6),
- zájemce o službu není podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka a zájemce o službu neprojeví souhlas s uzavřením smlouvy (§ 91a; § 91b; 91c).

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo k oběma výše uvedeným situacím samostatné doporučené postupy:

- Doporučený postup č. 1/2014, který nahrazuje a ruší původní doporučený postup č. 1/2011,

- Doporučený postup č. 5/2018, kterým se nahrazuje doporučený postup č. 04/2017, k detencím v zařízení sociálních služeb.

7 Evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu

Poskytovatel je povinen vést evidenci odmítnutých žadatelů o sociální službu. Do evidence je povinen zaznamenat zájemce o službu, které odmítl z kapacitních důvodů. Tato povinnost je uvedena v § 88 písm. g) Zákona o sociálních službách.

Jedná se tedy o výčet osob, které poskytovatel nemohl přijmout z kapacitních důvodů. Za neplnění této povinnosti je možné uložit pokutu, a to až do výše 10 000 Kč. Přestupek je ukotven v § 107 písm. c) Zákona o sociálních službách a váže se k nesplněné povinnosti § 88 písm. g).

V případě, že si to osoba přeje, je poskytovatel povinen podle § 91 odst. 7, Zákona o sociálních službách vydat osobě, se kterou odmítl uzavřít smlouvu podle § 91 odst. 3 (zákonem stanovené důvody pro odmítnutí žadatele o sociální službu), na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Pro doplnění uvádíme, že evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu není pořadníkem zájemců. Zákon o sociálních službách poskytovateli povinnost vést evidenci „čekajících“ zájemců neupravuje. Naopak pracuje s tím, že jsou evidováni pouze odmítnutí žadatelé z důvodu kapacity.

Příloha č. 1 Cíl spolupráce

