

OTÁZKY A ODPOVĚDI K NASTAVENÍ FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Doplňující materiál k Doporučenému postupu MPSV č. 4/2013

V sérii krajských seminářů s poskytovateli docházelo k nejrůznějším diskusím nad konkrétními příklady činností z praxe. V řadě případů argumentace poskytovatelů pomohla vytříbit konečný jednotný názor, konsensus MPSV a poskytovatelů sociálních služeb. Níže jsou uvedeny nejčastější problémy se zařazením činností poskytovatelů do oblastí činností základních či fakultativních. Nastavení činností, které se provádí výjimečně nebo nejsou v materiálu níže uvedeny, musí posoudit management poskytovatel, který nese odpovědnost za správné poskytování služeb, je možné využít analogie k jiným příkladům uvedeným níže. Pokud jde o činnosti prováděné výjimečně, není třeba jejich uvádění v ceníku ale je třeba provedení těchto činností řešit individuálně, nabídku a kalkulaci ceny archivovat. Upozorňujeme znovu, že při posouzení činnosti je nutné vzít v úvahu druh služby a její činnosti a úkony uvedené v zákoně a prováděcím předpisu. Doporučujeme věnovat pozornost správnému provedení kalkulací a archivaci výpočtu ceny. Závěrem doporučujeme k problematice přistupovat se zdravým rozumem jak ze strany poskytovatelů, tak ze strany inspektorů kvality sociálních služeb, vždy v kontextu s celkovým poskytováním služeb a jejich ekonomikou.

1

Je možné považovat za fakultativní činnost přípravu zemřelého klienta k rozloučení a pohřbu?

Pokud tuto činnost poskytovatel provádí, činí tak z důvodu zachování maximální míry důstojnosti a úctě ke klientovi a jeho rodině. Nelze ji však považovat za činnost fakultativní, protože momentem úmrtí je smlouva o poskytování sociální služby ukončena, a zároveň touto činností nahrazujeme službu zcela běžně dostupnou a to pohřební službu, která tyto úkony účtuje. Doporučujeme proto vést jednání s partnerskou pohřební službou, aby zemřelé klienty připravovala dle vašich představ.

V rámci zachování důstojnosti zemřelých klientů šijeme rubáše a poté je účtujeme jako fakultativní činnost. Je tento postup správný?

Tento postup není správný. Jednak nejde o službu, ale o výrobu a jednak ji není komu účtovat, protože momentem úmrtí je smlouva o poskytování sociální služby ukončena.

Jsme azylový dům pro matky s dětmi. Často máme klientky, které jsou v naší službě, ale některé z jejich dětí v ústavní výchově. Děti jezdí za matkami na pravidelné návštěvy v délce 14 dnů. Tento pobytu účtujeme jako fakultativní službu, postupujeme správně?

Nepostupujete správně, protože jste zařízením, které poskytuje službu cílové skupině matky a dětí. Zachování rodinných vztahů patří mezi základní hodnoty, které sociální služby napříč podporují, proto tyto situace doporučujeme řešit uzavřením dodatku a pojetím činnosti jako činnosti základní.

Jsme pobytové zařízení, můžeme dát jako fakultativní činnost příplatek za jednolůžkový pokoj?

Takový postup je zcela v rozporu se zákonem. Ubytování je u pobytových služeb základní činností, nelze jej poskytovat fakultativně. Vyhláška stanoví horní limit, který nelze překročit. Řada poskytovatelů řeší rozdílný standard ubytování tak, že u jednolůžkových pokojů nastaví maximální limit a u vícelůžkových pokojů pak nastavenou cenu snižuje. Jedině takový postup je správný.

2

Můžeme účtovat fakultativně opravu drobných spotřebičů, které jsou v majetku klientů.

Činnost lze nabídnout jako činnost fakultativní, pokud opravy provádí zaměstnanec poskytovatele (a má k tomu příslušná oprávnění) a zároveň služba není běžně v místě dostupná. Jinak doporučujeme domluvit provádění těchto služeb s některým z řemeslníků z okolí, který spotřebiče klientům opraví a také naučtuje.

Máme v nabídce pobytové služby jako fakultativní činnost využití bazénu a vířivky. Je to správně?

Takto upravená nabídka služeb je zcela správně, využití bazénů a vířivek může být nastaveno jako činnost fakultativní. Bazény a vířivky nejsou běžnou výbavou běžných domácností, jejich využití nepatří mezi základní činnosti služby a není důvod jejich provoz dotovat z veřejných zdrojů.

Na základní činnost azylového domu, „...vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla“ navazujeme fakultativně úhradu za provoz pračky, je to tak správně?

Postup je správný a vedoucí u cílových skupin azylových domů k sociálnímu začlenění, azylový dům pouze vytváří podmínky pro to, aby si klient mohl vyprat, není povinen hradit také elektřinu, vodu a prací prášek, toto je fakultativní činnost.

Můžeme televize, ledničky, mikrovlnné trouby, rychlovarné konvice a počítače v pobytové službě sociální péče na pokojích účtovat jako fakultativní činnost?

Doporučujeme na tuto problematiku pohlížet jako na dostupnost spotřebičů v běžné domácnosti. Za běžné považujeme zajištění přístupu klientů k televizi, ledničce, mikrovlnné troubě, rychlovarné konvici a počítači. Znamená to, že poskytovatel může zajistit společný elektrospotřebič na společných prostorách a doprovod klienta do společných prostor, pokud chce elektrospotřebič využít. Výjimkou jsou TV, pokud se jedná o klienty trvale upoutané na lůžko, pak by měla být TV dostupná na pokoji. Pokud nastane situace, že klient vyžaduje elektrospotřebič na pokoji, přestože může bez problémů využít společný (eventuálně, pokud již na pokoji je TV a klient chce mít jen svoji, jako druhý přístroj na pokoji), lze poskytnout elektrospotřebič na pokoj jako činnost fakultativní a to takto:

- a) elektrospotřebič je v majetku poskytovatele a chce, v tomto případě je předmětem kalkulace pravidelného poplatku jak hodnota samotného přístroje, tak spotřeba energie, tak koncesionářský či jiný poplatek i revize elektrospotřebiče.
- b) elektrospotřebič je majetkem klienta. V tomto případě doporučujeme, aby koncesionářský či jiný poplatek a revize elektrospotřebiče byly řešeny každým z klientů (za pomoci rodiny, event. pracovníků služby), nikoli přeúčtováním služby subdodavatele. Fakultativně poté účtujeme zvýšené náklady na odběr elektrické energie.

3

Je půjčování kompenzačních pomůcek, například invalidních vozíčků, v pobytové službě také fakultativní činností jako u terénní služby?

V první řadě, je nutné zdůraznit, že princip terénní služby je zcela jiný než princip pobytové služby. Z charakteru pobytových služeb vyplývá, že jejich provoz je přizpůsoben komplexu péče o klienty s vysokou mírou podpory. Pokud se klient v průběhu poskytování pobytové služby stane imobilní, je třeba pomoci mu okamžitě nárokovat kompenzační pomůcku ze systému veřejného zdravotního pojištění nebo ze systému dávek pro osoby se zdravotním postižením. Do doby, než získá svoji kompenzační pomůcku, potřebuje-li ji k pohybu po pokoji a po zařízení a pro to, aby mohl do společných prostor, zajistit si hygienu apod. poskytnete ji zařízení klientovi bezplatně. Pokud klientovi není poskytnuta kompenzační pomůcka z výše uvedených systémů a klient ji objektivně k pohybu po zařízení nepotřebuje, pouze ji vyžaduje, je možné ji v těchto výjimečných případech účtovat jako fakultativní činnost.

Našim klientům účtujeme každý měsíc tzv. balíček fakultativních služeb za 500 Kč, kde jsou například obsaženy výlety nebo společenské akce. Postupujeme dobře?

Takto nastavené fakultativní činnosti rozhodně nejsou správně. Fakultativní činnosti mohou doplňovat nabídku základních činností a klient je může a nemusí využít. Nelze předložit povinně k odběru a úhradě činnosti, které si klient neobjedná a neodebere. Společenské akce a výlety mohou mít navíc charakter základní činnosti, to lze ale zhodnotit pouze ve vztahu k určitému druhu služby.

Pokud jsou ale fakultativní služby nabídnuty tak, aby jejich odebrání nebylo povinné, a jsou nabídnuty formou „balíčků nadstandardních služeb“, kdy například souhrn fakultativních činností odebraných v balíčku je levnější než fakultativní činnosti odebrané jednotlivě, lze takové balíčky fakultativních činností v nabídce služeb uvést.

Jízdenku MHD nebo veřejnou dopravu za sebe i pracovníka, pokud klienta doprovázíme, hradí klient?

Pokud se jedná o činnost základní, tak si jízdenku za sebe hradí klient sám a jízdenku pracovníka hradí poskytovatel. Jízdenka je součástí nákladu na provedení doprovodu. Pracovník klienta skutečně doprovází, povídá si s ním apod.

Pokud se jedná o činnost fakultativní, jízdenku za sebe hradí klient sám a jízdenku pracovníka hradí poskytovatel, ovšem její obvyklá či průměrná cena je započítaná do kalkulace ceny fakultativní činnosti.

Zároveň platí, že je možné využít průkaz ZTP/P, pokud ho klient má.

4

Jak je to s dopravou klientů vozidlem poskytovatele sociální služby? Doprava dětí je základní nebo fakultativní činnost?

Doprava vozidlem poskytovatele je činností fakultativní téměř ve všech druzích služby. Její poskytování nelze opřít o žádný úkon základní činnosti ani jako součást doprovodu, protože pracovník poskytovatele se primárně věnuje řízení vozidla, tedy speciální činnosti, ke které je třeba řidičské oprávnění, nevěnuje se tedy doprovodu, přestože s ním klient v autě sedí.

Výjimku tvoří druhy služeb denní stacionář, týdenní stacionář, domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a nízkoprahové centrum pro děti a mládež. V těchto službách poskytujeme dopravu jako činnost základní v rámci „vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění“ nebo „zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí“ dětem a mladým lidem, pokud plní povinnou školní docházku nebo se připravují na budoucí povolání. (tento úkon v jiných druzích služeb není legislativně zakotven). Doprava vozem poskytovatele jako činnost základní tedy musí být využívána výhradně k dopravě do školského zařízení.

V ostatních případech, například při výletech nebo doprovodu k lékaři se postupuje rozdílně vzhledem k charakteru pobytu dítěte. Je-li vztah smluvní, dítě je tedy umístěno v pobytovém zařízení z rozhodnutí zákonného zástupce, k dopravě vozem poskytovatele přistupujeme jako k činnosti fakultativní. Na úhradě výletu apod. je tedy nutné se dohodnout s rodičem či zákonným zástupcem. V běžném životě také rodina zvažuje, má-li finance na výlet či nikoli a rozhoduje rodina, jestli se na výlet pojede. Je-li dítě umístěno v domově pro osoby se zdravotním postižením na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy, výchovného opatření nebo předběžného opatření, je tak učiněno z vůle státu a ten tedy přebírá za způsob pobytu dítěte v zařízení mnohem vyšší míru odpovědnosti. Po zákonných zástupcích lze rozhodnutím obecního úřadu s rozšířenou působností nárokovat pouze úhradu za péči a stravu, která je velmi často snížená nebo nevymahatelná. Řešení dopravy jako činnosti fakultativní je tedy bezpředmětné.

Jsme DOZP a máme děti s nařízenou ústavní výchovou. Fakultativně účtujeme svačiny do školy, ale nevíme, jestli to je takto správně.

Rozhodně to není správný postup, DOZP má v základních činnostech poskytnutí celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel. Z toho je zřejmé, že poskytovatel poskytne takové množství jídel, jaké cílová skupina potřebuje s ohledem na stravovací jednotku, jejíž výše je limitována vyhláškou. Pokud tedy poskytovatel služby řeší, jestli poskytne dítěti do housky na svačinu šunku nebo jen máslo, nebo jenom suché housky, musí tak být učiněno s ohledem na finanční možnosti. Jeden den je svačina obyčejná a jiný den lze dítěti přilepšit, tak jak to je běžné v domácnostech rodin.

5

Poskytovatel má ve svých pravidlech stanoveno, že podává stravu 5x denně, někteří klienti by si však chtěli přikoupit druhou večeři. Lze jim tuto službu poskytnout za úplatu, když je v základním stravovacím balíčku stanovena maximální výše úhrady? A kam to případně zařadit - do základních, nebo fakultativních úkonů? Mají klienti pobytového zařízení povinnost odebírat stravu?

Předně je nutno zopakovat, kterých druhů služeb se dotaz týká, vzhledem k charakteru základní činnosti. Základní činnost poskytnutí stravy ve smyslu specifického vymezení úkonu ve vyhl. 505/2006 Sb., kdy se jedná o zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel.

O tento typ úkonu jde ve službách:

týdenní stacionáře,

domovy pro osoby se zdravotním postižením,

domovy pro seniory,

domovy se zvláštním režimem,

sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče,

sociální rehabilitace (pobytová forma).

U těchto druhů služeb je tedy stravování činnost zásadní, kdy je nutné řešit její zajištění a také ekonomiku, neboť ve většině případů jde o služby, kdy poskytovatel má vlastní kuchyň a provoz je přizpůsoben pro klienty s vysokou mírou podpory (termín zajištění vykládá MPSV tak, že lze úkon zajistit vlastními silami a prostředky poskytovatele nebo také zprostředkováním od dodavatele).

Je nutné zdůraznit, že zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách neukládá klientovi povinnost odebírat stravu. Ukládá pouze určeným druhům služeb povinnost zajistit základní úkony specifické pro daný druh služby, tedy i povinnost poskytnout stravu. U každého z druhů sociálních služeb zákon předpokládá, že poskytovatel (zejména jeho kvalifikovaný sociální pracovník) provádí sociální šetření a zhodnocení, jestli žadatel o službu je příslušník vymezené cílové skupiny a jestli službu skutečně potřebuje, nikoli, že si ji pouze přeje využívat on, jeho rodina či představitelé obce. Je-li žadatel zájemcem o pobytovou službu, je poskytovatel povinen důkladně nepříznivou sociální situaci žadatele o službu prozkoumat s ohledem na potřebnost využití všech základních činností. Tento proces posouzení by měl být i zdokumentován v dokumentaci klienta. Požaduje-li klient uzavřít smlouvu bez stravování, může to být známkou, že komplex péče nastavený pro klienty s vysokou mírou podpory, jak je poskytována v pobytových zařízeních, zatím nepotřebuje.

Smlouvu by tedy poskytovatel pobytové sociální služby neměl uzavírat s osobou, která primárně potřebuje ubytování, ale která je takové nepříznivé sociální situaci, že potřebuje pomoc a podporu ve většině základních životních potřeb. Pokud by tomu tak nebylo, je dostačující sociální služba ve formě terénní a ambulantní.

Zároveň podle standardů kvality sociálních služeb platí, že je poskytovatel povinen vytvářet podmínky, které aby osoby mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své situace. Pobytovou formu služby mají klienti, kteří potřebují mimo jiné také denní stravování, ale musí mít možnost se rozhodnout, že stravu výjimečně neodebere (pobyt mimo zařízení, strava donesená rodinou). Pro tyto případy musí poskytovatel zveřejnit srozumitelná pravidla pro případy, kdy lze stravu odhlásit, v jakých lhůtách apod. a také na to navázat systémem „vratek“. S pravidly je klient seznámen před podpisem smlouvy.

Je nutné ovšem připustit, že výživové potřeby klientů jsou rozdílné a je nežádoucí, aby docházelo k plýtvání potravinami i pracovními silami potřebnými k zajištění stravy. Proto je možné, aby poskytovatel výše uvedených druhů sociálních služeb vnitřním předpisem nastavil i více jak jednu cenovou hladinu denní stravovací jednotky a tomu přizpůsobil i množství nebo četnost stravy, s tím, že je nutné zachovat legislativně daný limit, tedy 3 hlavní jídla denně za maximálně 160 Kč a také ohled na dietní stravování, které je například u diabetiků jiné než o běžně se stravujících osob. Poskytovatel služby má tak možnost dohodnout s klientem rozsah stravování ve smlouvě, srozumitelně klienta i jeho rodinu o možnostech stravování informovat. Je nutné při úvahách nad touto organizací stravování také zvážit vyšší nároky na provozní personál kuchyně a pracovníky v sociálních službách, kteří musí vést evidenci typů stravovacích jednotek klientů a podle toho stravu připravovat a rozdělovat klientům. I v tomto případě platí, že se výživová situace klienta může měnit a je tedy předmětem průběžného hodnocení průběhu služby a potřeb klienta je i oblast stravování a může v průběhu poskytování docházet ke změnám smluvních ustanovení tak, aby vyhověla potřebám klienta.

Pro příklad (jedná se jen o příklad, každý poskytovatel vyhodnocuje cenové hladiny na základě kalkulací s ohledem na ekonomiku svého zařízení) lze uvést:

Poskytovatel A má 1. cenovou úroveň stravovací jednotky 160 Kč, ve které nabízí 5 jídel denně ve standardních porcích a 2. cenovou úroveň stravovací jednotky 130 Kč, ve které nabízí malé porce (s tím, že jsou ve vnitřním předpisu rámcově vymezené standardní a malé porce tak, aby osoba při uzavírání smlouvy mohla posoudit, co jí bude vyhovovat). Zároveň respektuje v této stravovací jednotce i speciální režim diet.

Poskytovatel B má 1. cenovou úroveň stravovací jednotky 160 Kč, ve které nabízí 5 jídel denně a 2. cenovou úroveň stravovací jednotky 120 Kč, ve které nabízí 3 hlavní jídla denně (tj. bez svačin)

Poskytovatel C má 1. cenovou úroveň stravovací jednotky 160 Kč, ve které nabízí 6 jídel denně, 2. cenovou úroveň stravovací jednotky 150 Kč, ve které nabízí 5 jídel denně a 3. cenovou úroveň 120 Kč, ve které nabízí 3 jídla denně.

Pro doplnění stanoviska k dané problematice je nutné uvést:

- a) u ostatních pobytových služeb, taxativně nevymezených výše, se jedná o základní činnost poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy apod., kdy je předpokládáno přiměřené zajištění stravy nebo pomoc při její přípravě s tím, že služba reaguje na individuální potřeby klienta a stravu ve většině případů objednávatelsky nebo pomáhá klientovi se samostatnou přípravou stravy, či pro to vytváří podmínky.
- b) Poskytovatel by měl mezi své krizové situace zařadit také řešení situace, kdy klient odmítá stravu, tak že je ohroženo jeho zdraví

Pokud klientovi nestačí 5 jídel denně, které poskytovatel standardně nabízí a není diabetikem či klientem s jinou indikovanou dietou, doporučujeme druhou večeři řešit nákupem v rámci prováděných nákupů, jak uvedeno v tomto materiálu.

Jsme pečovatelská služba a často řešíme požadavek klientů a příbuzných, kteří je doprovází, na dopravu autem k lékaři nebo na úřad. Klientovi i příbuzným toto účtujeme jako fakultativní službu, resp. Klientovi vyúčtujeme dopravu i příbuzného. Je postup správný?

Postup není správný z části. Dopravu klienta k lékaři nebo na úřad můžeme poskytovat jako fakultativní činnost, není-li v místě dostupná jiná osobní doprava. Dopravu příbuznému však nemůžeme poskytnout fakticky, tedy poté ani účetně, byť jde o jednu jízdu jedním vozem. Důvod je zejména v oprávnění právnické osoby přepravovat fyzické osoby a v eventuelním dopadu na poskytovatele a pracovníka služby, když dojde k nehodě a plnění na ublížení na zdraví. K podobným požadavkům přistupujte odmítavě, pečovatelská služba není taxislužba a není povinna vyhovět každému přání klienta, nespočívá-li s jeho objektivní potřebou.

Jak máme řešit, když naši klienti požadují, abychom řešili změnu nebo ukončení jejich smluvních vztahů s dodavatelem plynu, vody nebo elektřiny a vyřizování žádosti do pobytové služby nebo žádosti o příspěvek na péči?

Předně je nutné klientovi doporučit, aby tyto oblasti řešili rodinní příslušníci. Pokud takové řešení není možné, je nutné zvážit, jaký druh služby jste a jakým způsobem úkon provedete, neboť každý způsob má jiné, ovšem logické řešení.

Jste - li pečovatelskou službou, je to činnost základní v rámci doprovodu do instituce poskytující veřejné služby nebo na úřad. Pokud klienta přepravujete svým vozem, dopravu mu náúčtujete jako činnost fakultativní, jak je zřejmé z výše uvedeného. Pokud s klientem cestujete MHD nebo veřejnou dopravou, doprovod pečovatelky je činností základní, jízdenku si klient hradí sám a jízdenka pečovatelky je nákladem poskytovatele.

Není-li doprovod klienta k dodavateli služeb, pobytové služby nebo na úřad možný pro jeho aktuální zdravotní stav a úkon přesto potřebujete klientovi provést, tedy ZCELA HO ZASTOUPIT v jednání s příslušnou institucí, je třeba takový úkon náúčtovat fakultativně. Nejedná se o běžnou pochůzku ani doprovod.

V případě vyplnění a podání žádosti do domova pro seniory a o příspěvek na péči se jedná o úkon, který nelze považovat za základní poradenství, neboť se nejedná o prosté poskytnutí informace, ale o sérii úkonů, které jsou k vyřízení žádostí třeba.

Jste-li domovem pro seniory, je to činnost základní v rámci pomoci při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů. Pokud klienta přepravujete svým vozem, dopravu mu náúčtujete jako činnost fakultativní, jak je zřejmé z výše uvedeného. Pokud s klientem cestujete MHD nebo veřejnou dopravou, doprovod pečovatelky je činností základní, jízdenku si klient hradí sám a jízdenka pečovatelky je nákladem poskytovatele.

Není-li doprovod klienta možný pro jeho aktuální zdravotní stav a úkony výše uvedené přesto potřebujete klientovi provést, tedy ZCELA HO ZASTOUPIT v jednání s příslušným úřadem nebo dodavatelem, i v takovém případě provedete úkon jako činnost základní, neboť jste prostředníkem, přes kterého klient služby komunikuje s příslušným dodavatelem nebo úřadem, jde tedy o pomoc při komunikaci.

Jsme domov pro seniory a jako fakultativní činnost máme nastaveny nákupy léků na recept i bez receptu, hygienických potřeb, potravin apod. Provedeme objednávku, nakoupíme, roznosíme a vyúčtujeme. Je to takto správné?

Není to správně z části, v domově pro seniory jsou zpravidla klienti, kteří již nedokáží samostatně využít běžně dostupných služeb, jako je lékárna či obchod. Podle vyhlášky je v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím poskytovatel domova pro seniory povinen jako základní činnost podpořit a pomoci při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Nákupy provedené pracovníkem poskytovatele jsou tedy základní činností, přičemž z charakteru činnosti je zřejmé, že je nebude provádět kvalifikovaný pracovník jako například sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, ale pomocná síla. Doporučíme ovšem v podmínkách poskytování základních

činností tuto činnost limitovat například tak, že zařízení stanoví frekvenci pravidelného sběru objednávek a provedení nákupů, tak jak je to běžné, tedy například 2x týdně nákup potravin, léků, hygienických potřeb v objemu jedné nákupní tašky. Pokud zařízení vymezí fakultativní činnost jako „mimořádný nákup“ tedy nákup objednaný a provedený mimo stanovené vymezení, pak lze takto specificky určený úkon účtovat fakultativně.

Jsme sociálně terapeutická dílna a provozujeme kavárnu jako fakultativní činnost, je to tak správně?

Kavárny jsou oblíbeným nástrojem pracovního začleňování klientů STD. Základní činností je podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností při obsluze v kavárně, mytí nádobí apod. Prostor kavárny je tedy zčásti dílnou, kde nácvik (základní činnost) probíhá a v době nácviku je klient klientem ve smluvním vztahu. Kavárna tedy nemůže být nikdy provozována jako fakultativní činnost, protože nenaplnuje znaky fakultativní činnosti.

Jiný rozměr má fáze, kdy klient pracovní návyky již získal a je třeba ho posunout do formy pracovního právního vztahu, tedy např. zaměstnat ho na mytí nádobí na dohodu o provedení práce. Tady již nejde o sociální službu, jeho odměnu nelze hradit z rozpočtu sociální služby, ale z provozu kavárny.

Kavárna, kam lidé z ulice přichází na kávu, není sociálně terapeutickou dílnou, ale podnikatelským prostorem, kde dochází k podnikatelské činnosti. Kavárna a její prostor je tedy nutné pojmout jako podnikatelskou aktivitu, pořídit na její provozování příslušné živnostenské oprávnění a vyvinout značné úsilí pro to, aby vydělávala na svůj provoz a mzdy zaměstnanců.

Kavárna je typickým příkladem sociálního podniku, kde se v jednom prostoru setkává sociální služba a podnikatelská aktivita, obě mají svůj nezastupitelný význam, vzájemně se doplňují a ovlivňují. Právní uspořádání jsou na dovednostech a odpovědnosti vedoucího služby.

Jsme pečovatelská služba, potřeby klientů si vyžádaly zavedení fakultativní činnosti vedení rozpočtů domácnosti, přičemž naši klienti nejsou omezení ve způsobilosti k právním úkonům (nově ve svéprávnosti). Postupujeme správně?

Ano, taková činnosti u druhu služby pečovatelská služba je správně nastavena jako činnosti fakultativní.

Je pořízení a distribuce fotokopíí jídelních lístků klientům sociální služby fakultativní činností?

Ano, toto lze považovat za fakultativní činnost, s tím, že úhrada za kopii odpovídá kalkulovaným nákladům na provedení úkonu a za předpokladu, že klient je o plánu stravování na určité období informován prvotně předem a jiným dostupným způsobem, tak aby si mohl vybrat z variant jídla nebo ho případně odmítnout a neobjednat či odhlásit. Za takový způsob lze považovat ústní informaci pečovatelky o nabídce jídla, písemnou informaci na nástěnce ve společných prostorách nebo elektronickou informaci (zasílám jídelníčků e-mailem klientům nebo jeho vyvěšení na webových stránkách organizace), které lze využít samozřejmě jen v případě, že klient takový způsob komunikace prokazatelně využívá.

Může být dohled nad klientem pečovatelské služby prováděn jako fakultativní činnost?

Pokud definujeme dohled nad klientem jako úkon, časový úsek, ve kterém je pečovatelka v interakci s klientem a zároveň neprovádí žádný ze základních činností, časový úsek, kdy se plně věnuje klientovi tak, že například jde s klientem na procházku po okolí domu, čte mu apod., případně v určitý časový úsek zastoupí pečující rodinu, která výjimečně a krátkodobě potřebuje dohled nad klientem, aby si mohla zařídit vlastní záležitosti, lze tuto činnost nabízet jako činnost fakultativní. V případě, že by dohled byl dlouhodobého a pravidelného charakteru, doporučujeme poskytovatelům pečovatelských služeb zvážit zaregistrování druhu sociální služby odlehčovací služby, pokud celkový charakter a potřeby klientů takovému druhu služby odpovídají.

10

Jsme domov pro seniory a jedna z klientek si přeje mýt okno v pokoji 2x do měsíce (pravidelně myjeme 3x ročně) a povlékat čisté ložní prádlo každý týden (pravidelně povlékáme 2x měsíčně). Můžeme jí vyhovět s tím, že jí tento nadstandard vyúčtujeme jako fakultativní činnost?

Mytí oken a výměna ložního prádla patří do základní činnosti poskytnutí ubytování. Principiálně proto výše uvedené nelze účtovat jako činnost fakultativní. Při úvaze nad touto situací je nutné zdůraznit, že sociální služba kompenzuje primárně lidské potřeby, sekundárně teprve přání klientů, mnohdy rozmarná. Není objektivní důvod proto mýt okna 2x měsíčně, neděje se tak běžně v žádné domácnosti, není tedy důvod klientce v tomto vyhovět s tím, že jí možnosti služby budou srozumitelně vysvětleny. Doporučujeme, stejně jako u nákupů, v podmínkách poskytování základních činností tuto činnost limitovat například tak, že zařízení stanoví frekvenci běžného mytí oken, běžného úklidu pokoje, velkého úklidu pokoje, běžné výměny ložního prádla apod. V případě povlečení je nutné zvážit, jestli klientka potřebuje povlečení vyměnit každý týden například z důvodu znečištění (biologického nebo např. léčivou masťou). Pokud je znečištění zřejmé, povlečení jí vyměňujte tak často, jak je třeba a jako činnost základní, tedy v rámci úhrady za ubytování. Pokud je zašpinění povlečení běžné a objektivně není jeho výměna potřeba, postačí výměna v pravidelných intervalech, s tím, že klientce budou důvody pro neprovedení jejího požadavku opět srozumitelně vysvětleny. V případě, že to kapacita poskytovatele dovoluje, je možné do nabídky fakultativních činností nastavit „mimořádnou úpravu pokoje a lůžka“,

specifikovat činnost blíže a v případě, že takovou činnost klient objedná, je možné ji účtovat jako činnost fakultativní.

V našem domově nabízíme muzikoterapii a canisterapii v rámci základních činností. Jiní poskytovatelé toto řeší jako fakultativní činnost, jak je to správně?

Zájmové kroužky, kluby, apod., které mají vyplňovat volný čas, působit relaxačně a jsou zaměřeny sportovního, kulturního, vzdělávacího, či jde o hry a ruční práce, patří do volnočasových a zájmových aktivit. V sociálních službách je běžná nedobrá praxe, kdy i neodbornou aktivitu, byť výbornou, nazýváme terapií. Ovšem terapie má své parametry, jedná se o způsob léčení diagnostikované nemoci, proces vedoucí k uzdravení diagnostikované nemoci fyzické nebo psychické. Eventuálně terapie preventivně působí proti vzniku nemoci.

Zdravotnické terapie, jsou-li indikované lékařem a prováděné školenými odborníky jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Pokud nejsou indikované lékařem, zařízení je nabízí a klienti je chtějí využít, lze je účtovat fakultativně.

Ostatní odborné terapie, nehrazené z veřejného zdravotního pojištění, jsou-li prováděné podle pravidel jednotlivých asociací či profesních spolků, jsou prováděné profesionály (zaměstnancem zařízení či externistou) a vedou-li k léčbě diagnostikované nemoci, jak výše uvedeno, mohou být také účtovány fakultativně, pokud si však jejich využití klient objedná.

Pokud je však muzikoterapií nazýván pěvecký kroužek, nebo klub, kde se klienti sejdou, společně poslouchají hudbu, zpívají, vzpomínají a trénují paměť, tak jde nepochybně o základní činnost.

11

Jsme pobytové zařízení a jako fakultativní činnost máme označování prádla klientů jejich osobním číslem. Je to správný postup?

Není to správný postup, označení prádla klienta je součástí základní činnosti praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení. Označení prádla číslem není zásadním zásahem do ošacení, abychom takovou úpravu mohli nastavit jako činnost fakultativní. Zároveň je povinností poskytovatele v rámci základních činností praní klientovi zajistit, z čehož logicky vyplývá zajistit mu i předání vypraného prádla. Způsob, jak poskytovatel zajistí správné předání klientova prádla, je na jeho rozhodnutí, ale obecně platí, že práť každému klientovi zvláště je neekonomické a v provozech se to neděje. Standardní je tedy využít takového označení, které zajistí správné předání prádla klientovi.

Doporučujeme do seznamu věcí potřebných při nástupu klienta do zařízení doplnit také materiál, který k označení potřebujete (např. tkaloun), eventuálně požadovat označení prádla přidělenou značkou ještě před nástupem. V případě, že klient má rodinu, doporučujeme označení prádla vyjednat s rodinou, pokud to takto není možné, klientovi se v rámci základní činnosti označí prádlo na materiál, který si do zařízení donese a který poskytovatel preferuje (eventuálně mu ho poskytovatel koupí a nákup vyúčtuje).

Můžeme pochůzky zdravotních sester, které docházejí do města k lékařům našich klientů pro recepty (lékař do našeho domova nedochází a každý klient zůstává u svého dosavadního praktického lékaře) účtovat klientům jako fakultativní činnosti?

Pochůzky zdravotních sester pro recepty k praktickým lékařům Vašich klientů nelze považovat za fakultativní činnost, neboť je činností základní. Zcela správně a v souladu s principy sociálních služeb nenahrazujete služby běžně dostupné a umožňujete svým klientům navštěvovat běžně dostupnou zdravotní službu u svého původního praktického lékaře. Na to se ale váže i to, že klienti potřebují pomoci recept vyzvednout, pokud není nutná jejich osobní návštěva, proto je má tento úkon povahu činnosti základní. Dále je k Vašemu dotazu nutné dodat, že tuto činnost by v žádném případě neměli vykonávat zdravotní sestry. Zdravotní sestry jsou odbornými pracovníky, kteří mají určené spektrum odborných zdravotnických činností. Vysílat je pro vyzvednutí receptu, což v žádném případě nelze považovat za odbornou činnost a to ani zdravotnickou ani sociální, je plýtvání odbornými silami a finančními prostředky určenými na jejich platy. K provedení této činnosti stačí pracovník bez kvalifikace, tedy i bez kvalifikace pracovníka v sociálních službách. Při organizačním nastavení zvažte ochranu citlivých údajů uvedených na receptech.

Jsme DOZP, naši klienti mají své opatrovníky, avšak důchody k nám chodí hromadným seznamem a my zajišťujeme faktickou správu financí a osobních rozpočtů klientů. Chceme toto zavést jako fakultativní činnost, je záměr správný?

12

Je nutné zmínit, že vstupuje v účinnost nový občanský zákoník, který šířeji než dosud pojímá kompetence opatrovníků. Nově je opatrovník povinen udržovat s opatrovancem pravidelné spojení a projevovat zájem, dbát o jeho zdravotní stav, starat se o jeho práva a chránit jeho zájmy. Z tohoto důvodu doporučujeme dohodnout s opatrovníky převedení důchodů na účet opatrovance, k němuž má dispoziční právo opatrovník. Veškeré finanční záležitosti klientů poté řešte s jednotlivými opatrovníky, správa financí tak, jako dosud není ani základní činností ani fakultativní činností, protože je od 1.1.2014 zcela zřejmou povinností opatrovníků, a to v případě, že je opatrovanec omezen v nakládání se svým majetkem. Pro úplnost uvádíme, že v nové právní úpravě je stanovena tříletá lhůta, v rámci které musí soudy přehodnotit veškeré rozsudky o omezení a zbavení dosavadní způsobilosti k právním úkonům. V rozsudcích dle nové právní úpravy je soud povinen stanovit přesně rozsah, v jakém člověk není schopen právně jednat, a to na dobu určitou nejdéle na tři roky. Rovněž soud v rozhodnutí stanoví přesně i opatrovníkovi povinnosti.

Jsme domov pro seniory, naši klienti jsou svéprávní (dle nové terminologie), řešíme však jejich osobní rozpočty, doplatky za léky a jiné platby, vedeme jejich depozitní účty.

V případě, že je klient svéprávný a schopný nakládat se svými financemi, není důvod takovou službu klientovi nabízet a poskytovat. Je-li klient svéprávný, ovšem fakticky dočasně neschopný své finanční záležitosti obstarávat, je to prostor pro zapojení a spolupráci s jeho rodinou, která správu financí za svého člena převezme a eventuálně požádá o omezení

svéprávnosti. Dle nového občanského zákoníku lze pro tento účel využít institutu nápomoci při rozhodování či zastoupení členem domácnosti, který umožňuje osobě, která není omezena ve svéprávnosti, zvolit si podpůrce či zástupce, který jí pomáhá při rozhodování. Ustanovení podpůrce i zástupce členem rodiny podléhá schválení soudem. Pokud však ani rodina či jiný podpůrce nejsou k dispozici nebo tuto spolupráci odmítá, zařízení podalo návrh k soudu na omezení svéprávnosti a soud klienta svéprávnosti nezavázal, je možné správu financí nabídnout jako činnost fakultativní a účtovat ji tak, pokud si ji klient objedná. Je nutné připomenout, že všechny tyto postupy je nutné zachytit v osobní dokumentaci klienta.

Jsme domov pro seniory, řešíme jako fakultativní činnost úschovu cenností. Je to tak správně?

Ano, tento úkon lze poskytovat jako činnost fakultativní, je však nutné zdůraznit výpočet ceny za úkon, který musí odpovídat nákladům na činnost.

Jak máme v domově pro seniory řešit doprovod a dopravu klientů k lékaři? Kdy je to služba základní a kdy fakultativní?

V první řadě je nutné zdůraznit, že praktický lékař je povinen poskytnout péči v jeho domácnosti, pokud klient (pojištěnec) není schopen dostavit se k lékaři. Pokud klient trvale žije v zařízení sociální služby, lze analogicky dovodit, že jde o domácnost a pracovníci sociální služby jsou povinni pomoci klientům domáhat se naplnění tohoto práva a návštěvu praktického lékaře v zařízení vyžadovat. Lékař specialista může a nemusí klienta v zařízení vyšetřit. Pokud ho odmítne vyšetřit, pak má na základě indikace praktického lékaře nárok na převoz zdravotní přepravou hrazenou z veřejného zdravotního pojištění ke specialistovi i zpět. V případě, že návštěva lékaře specialisty není indikována praktickým lékařem, a službu zdravotní dopravy nelze zajistit úhradou z veřejného zdravotního zařízení, lze tuto dopravu po dohodě s klientem a se zdravotní dopravou objednat a klient sám přímo si službu dopravy uhradí. Druhou variantou je převoz vozem poskytovatele s tím, že se zásadně jedná o službu fakultativní.

Praktický nebo speciální lékař je veřejná služba, pobytová služba ve své základní činnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím podporuje a pomáhá při využití běžně dostupných veřejných služeb. Doprovod k lékaři je vždy činností základní, poskytovanou tehdy, kdy osoba náležitý dohled druhé osoby potřebuje, poskytovanou bezplatně (na rozdíl od osobní asistence, pečovatelské služby, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, chráněné bydlení, raná péče., sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a sociální rehabilitace, kde je doprovázení k lékaři taxativně vymezeným základním úkonem poskytovaným za úhradu). Doprovod k lékaři však nelze považovat za odbornou činnost sociální služby a poskytovatel ji může zajistit pracovníky s nižší kvalifikací a nižšího platového ohodnocení než je pracovník v sociálních službách. Zároveň by doprovod měl poskytovatel zajišťovat jen v případech, kdy je to

nezbytně nutné, kdy klient potřebuje pomoci s komunikací se zdravotnickým personálem ve zdravotnickém zařízení, kam je dopraven.

Jako pečovatelská služba zajišťujeme fakultativně dohled nad užitím léčiv. Je to tak správně?

Pokud je tento úkon nastaven tak, že pečovatelka klientovi připomene, že léčivo má užít (per os nebo aplikace mastí apod.) a zkontroluje, že léčivo sám užil, tak lze tuto činnost považovat za fakultativní úkon. Pečovatelka však nesmí s léčivem manipulovat nebo ho dokonce aplikovat ústně ani jinak.

Pečovatelské služby často řeší úkon měření krevního tlaku elektronickým tonometrem. Je toto činnost fakultativní?

Pokud je úkon prováděn jako zapůjčení tonometru, přičemž pečovatelka pomůže klientovi přečíst hodnotu krevního tlaku z přístroje, tak lze úkon nabídnout jako fakultativní činnost. Samotné provedení odborného úkonu měření tlaku však nenáleží pečovatelkám a nelze ho ani účtovat jako činnost fakultativní.

Je možné u klientů pečovatelské služby, kterým nemůžeme poskytnout pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti z důvodu nevhodnosti stavebních součástí bytu klienta, ani s využitím druhé pečovatelky tuto péči poskytovat na středisku v rámci základního úkonu a ne jako fakultativní úkon? Jak se ale vypořádat s náklady na dopravení klienta do střediska a s náklady na vodu, osvětlení a vytápění koupelny?

14

Úkon pomoc při úkonech osobní hygieny je úkon základní činnosti, která může, tak jak vymezuje § 40. odst. 1 zák. 108/2006 Sb., provedena buď v domácnosti nebo v zařízení (tzv. středisko osobní hygieny, dále jen SOH). Úkon lze vyložit jako fyzická pomoc s provedením hygieny pracovníkem pečovatelské služby, nikoli jako koupel samotná a účtuje se za něj hodinová sazba v maximální limitu daném vyhláškou.

Doprava je samostatným fakultativním úkonem, jak uvedeno výše v textu.

Další náklady spojené s provedením úkonu lze provést jako úkon fakultativní s názvem např. „koupel“, kde bude zřejmé, že jde o jiný úkon než o pomoc při úkonech osobní hygieny. Do ceny „koupele“ pak z kalkuluje potřebné energie a vodu tak, aby odpovídaly skutečným nákladům.

Na provedení hygieny v SOH budete tedy účtovat 3 položky úkonů: dopravu, pomoc při úkonech osobní hygieny, koupel.

Jsme DOZP a organizujeme pro klienty jednodenní výlety do blízkého okolí a považujeme to za činnost základní, postupujeme správně?

Postup je správný částečně. Samotná organizace výletu a doprovod klientů pracovníky služby je činnost základní, v rámci volnočasových aktivit. Ovšem pokud na výlet jedete autem poskytovatele, je nutné naúčtovat dopravu klientům jako činnost fakultativní. Kalkulovaný náklad rozpočteme mezi počet dopravovaných klientů, přičemž část nákladů za dopravovaný doprovod personálu je nákladem poskytovatele. Zároveň je nutné dodat, že výlety nemusí být standardní nebo povinnou nabídkou v rámci základní činnosti volnočasové aktivity. Aktivity zařízení přizpůsobuje svým podmínkám a možnostem klientů. Tento výklad upřesňuje bod 7.v doporučeném postupu č. 4/2013.

Související dotazy:

Bylo by možné zvážit, zda by v pečovatelské službě mohl úklidy domácností (především ty velké), úklidy společných prostor, popř. praní prádla, provádět pracovník v jiné pracovní pozici než pracovník v sociálních službách (např. uklízečka, prádlena). V pobytových službách toto taky nedělají PSS, navíc je škoda plýtvat potenciálem těchto školených a trvale vzdělávaných a jinak placených pracovníků.

Pečovatelská služba a její úkony v domácnosti jsou postaveny na přímé interakci pracovníka s klientem, proto úkony prováděné v domácnosti klienta musí vždy zajistit pracovník v sociálních službách. Pokud však jde o navazující práce, jako je např. mytí jídelnosičů, úklid společných prostor, praní prádla ve firemní prádelně a jeho žehlení, tedy práce, kde není kontakt pracovníka s klientem, je možné provést organizaci prací tak, aby tyto činnosti prováděli nekvalifikovaní zaměstnanci poskytovatele.

V rámci služeb domov pro seniory, azylové domy, aj. se za základní činnost danou zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách považuje mj. přiměřená forma tzv. aktivizace klientů. Touto „aktivizací“ pak dochází k plnění účelu poskytovaných služeb v souladu s individuálními plány uživatelů a uzavřenou smlouvou o poskytování služeb. Obvykle se jedná o tvořivé aktivizační činnosti, jejichž výsledkem pak bývá nějaký výrobek, produkt (např. v domově pro seniory), ale také např. služba (např. úklid ulice či budovy služby uživatelem azylového domu). V této souvislosti vyvstávají následující otázky:

- 1) Za jakých podmínek může poskytovatel za takto získané produkty, výrobky či služby inkasovat finance?**
- 2) Na základě čeho a jakým způsobem lze tyto příjmy inkasovat, bez nutnosti zřídit živnostenské oprávnění (ŽL) pro poskytovatele?**
- 3) Jak tento zdroj příjmů vykázat v rámci služby (základní činnost)?**
- 4) Lze příslušné náklady považovat za náklady na základní činnosti?**
- 5) Za jakých okolností zvažovat zřízení živnostenského oprávnění pro poskytovatele a zda je toto nezbytné?**

V případě, že není nezbytné zřizovat ŽL, jaké jiné formy má poskytovatel zvolit tak, aby aktivizační činnosti nemusel rušit ani omezovat, a přitom si zachoval možnost příjmu?

Jestliže se jedná o prodej výrobků, které klienti domova pro seniory vytvořili v rámci aktivizačních činností, a jde o občasnou činnost (tj. vánoční prodej, prodej v rámci dne otevřených dveří apod.) a výrobky jsou skutečně jedinečnými předměty (tj. nemají znaky sériově vytvářeného výrobku), je možno výnos z prodeje těchto výrobků použít ve prospěch hlavní činnosti, tzn. ve prospěch sociální služby – např. na náklady služby, které nelze hradit z dotace Ministerstva práce a sociálních věcí. Příslušné náklady mohou být v tomto případě považovány za náklady spojené s hlavní činností.

V případě, že klienti v rámci aktivizačních činností vytvářejí sériové/stejně výrobky, které jsou pravidelně prodávány, jedná se o klasické podnikání. Podle § 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, se podnikáním rozumí soustavná činnost prováděná samostatně podnikatelem vlastním jménem a na vlastní odpovědnost za účelem dosažení zisku.

Z toho vyplývá, že pokud jde o pravidelnou činnost a výrobky se následně prodávají, jedná se o podnikatelskou činnost a není- na tuto činnost pořízen živnostenský list, hrozí zde sankce pro neoprávněné podnikání.

V dalším popisovaném případě o „prodeji“ úklidových služeb klientů azylového domu, u kterého nejsou v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů uvedeny žádné aktivizační činnosti, se jedná o zjevné porušení výše uvedeného zákona a zároveň obcházení zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů (živnostenského zákona). Pokud je tato činnost opřena o pomoc a podporu při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob, je nutné zvážit co je „pracovní nácvik“ a co už služba třetí osobě nebo subjektu, pak je nutné postupovat tak, jak je tomu v tomto materiálu výše například u problematiky kaváren.

Zpracovala: Ing. Daniela Lusková, MPA, vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb
Schválil: Mgr. Petr Hanuš, ředitel odboru sociálních služeb a sociální práce