

## **Pravidla pro přijímání klientů do pobytové služby sociální péče**

Krajský úřad Kraje Vysočina  
V Jihlavě dne 7. 7. 2021

## PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ KLIENTŮ DO POBYTOVÉ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Návrh standardu pravidel pro přijímání klientů do sociální služby vznikl v rámci klíčové aktivity č. 3.2 projektu Optimalizace sítě pobytových sociálních služeb v Kraji Vysočina, který byl kofinancován z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ), reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0006477. Jeho právní rámec je dán zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V návaznosti na výstup uvedené aktivity Kraj Vysočina vytvořil tato sjednocená pravidla pro přijímání klientů do pobytové služby sociální péče krajských příspěvkových organizací, která po pilotním odzkoušení během přechodného období budou mít následně závaznou podobu:

### I. Přijímání a evidence žádostí

- (1) Každý poskytovatel sociální služby musí mít dle kritéria 3a) standardů kvality sociálních služeb písemně zpracována pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu – tedy vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Jednání se žadatelem o poskytnutí sociální služby probíhá dle těchto vnitřních pravidel<sup>1</sup>. Součástí písemných pravidel pro jednání se zájemcem jsou i pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem.
- (2) V rámci jednání se žadatelem o přijetí do sociální služby je nutné žadateli poskytnout základní sociální poradenství (§ 37 odst. 2 dle zákona č. 108/2006 Sb.) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- (3) Kraj Vysočina pro potřeby přijímání klientů do jednotlivých sociálních služeb má k dispozici vzory dokumentů Žádost o poskytování pobytové sociální služby a přílohu k žádosti o poskytování pobytové sociální služby – Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování pobytové sociální služby. Tyto vzory dokumentů jsou závazné pro všechny příspěvkové organizace Kraje Vysočina, poskytující pobytové sociální služby. V rámci žádosti o poskytnutí pobytové služby žadatel dává souhlas s poskytnutím svých osobních údajů Kraji Vysočina a jejich zpracováním za účelem vedení evidence klientů a žadatelů, zjištění duplicitních žádostí a skutečného počtu zájemců o službu.
- (4) Zájemcům o sociální službu bude umožněno získat Žádost o poskytování pobytové sociální služby spolu se všemi dalšími potřebnými dokumenty:
  - osobně – v sídle poskytovatele sociální služby,

---

<sup>1</sup> Doporučujeme vnitřní pravidla organizace pro jednání se zájemcem o sociální službu co nejdříve uvést do souladu s těmito sjednocenými pravidly pro přijímání klientů do pobytové služby sociální péče. Příklad vnitřních pravidel je k dispozici na webových stránkách Kraje Vysočina.

- na webových stránkách jednotlivých organizací,
  - na webových stránkách Kraje Vysočina,
  - po domluvě s poskytovatelem formou poštovní zásilky,
  - příloha Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování pobytové sociální služby bude k dispozici také v ordinacích lékařů, především praktických.
- (5) Žádosti o poskytování pobytové sociální služby budou příspěvkovými organizacemi Kraje Vysočina přijímány osobně, poštou nebo elektronicky.
- (6) Organizace má povinnost každou přijatou žádost o poskytování sociální služby zaevidovat a zkontrolovat její řádné vyplnění a dodání všech požadovaných příloh (v případě neúplné či nedostatečně vyplněné žádosti pověřený pracovník kontaktuje bezodkladně žadatele a požádá ho o doplnění žádosti či příloh). Přijaté žádosti v organizaci eviduje pracovník/pracovníci, které stanoví ředitel organizace ve vnitřních pravidlech organizace.

## II. Softwarová aplikace k evidenci klientů, žadatelů a čekatelů

- (7) Kraj Vysočina pro evidenci klientů, žadatelů a čekatelů vytvořil softwarovou aplikaci - Evidenci klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby, která je součástí Portálu příspěvkových organizací Kraje Vysočina. Do této aplikace poskytovatelé zadávají klienty sociální služby<sup>2</sup>, žadatele o přijetí do sociální služby<sup>3</sup> a tzv. čekatele na přijetí do sociální služby<sup>4</sup>.
- (8) Poskytovatel má povinnost minimálně jednou měsíčně (k poslednímu dni v měsíci) nahrát do softwarové aplikace Evidence klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby aktuální informace o žadatelích, čekatelích a klientech služby z informačního systému Cygnus, popřípadě z jiného evidenčního systému organizace. Informace je vhodné a žádoucí aktualizovat průběžně.

## III. Sociální šetření

- (1) Po přijetí žádosti o poskytování pobytové sociální služby pověřený sociální pracovník / sociální pracovníci provedou sociální šetření.

---

<sup>2</sup> **Klientem** se rozumí osoba, která využívá danou sociální službu na základě uzavřené smlouvy.

<sup>3</sup> **Žadatelem** se rozumí osoba, která má o poskytovanou sociální službu zájem, a vyplnila, podepsala a řádně podala žádost o poskytování pobytové sociální služby.

<sup>4</sup> **Čekatelem** se rozumí osoba, u níž bylo na základě sociálního šetření shledáno, že se jedná o osobu, která je již ohrožena či jí reálně hrozí vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace, a vzhledem k nedostatečným kapacitám služby byla zařazena do seznamu čekatelů.

**Nepříznivá sociální situace** je definována v § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a rozumí se jí oslabení nebo ztráta schopnosti, z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí nebo z jiných závažných důvodů, řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

- (2) Pověřený sociální pracovník / sociální pracovníci dojednájí se žadatelem (či opatrovníkem) sociální šetření v aktuálním místě pobytu žadatele (zpravidla v místě bydliště žadatele, ve zdravotnickém zařízení, jiné sociální službě, případně přímo v místě poskytovatele apod.).
- (3) V případě, že žadatel podal žádost do více pobytových sociálních služeb v kraji, uskuteční sociální šetření ten poskytovatel sociální služby, který je geograficky nejbližší aktuálnímu místu pobytu žadatele. Alternativně je možná domluva s ostatními poskytovateli, do jejichž zařízení byla žadatelem podána žádost.
- (4) Od 1. 6. 2021 probíhají sociální šetření bez zbytečného odkladu (do 30 dnů po obdržení řádně vyplněné žádosti o poskytování pobytové sociální služby včetně přílohy). V ojedinělých případech např. pokud je žadatel z jiného kraje, alternativně, např. telefonicky nebo pomocí zjišťovacího formuláře, který si pro tento případ poskytovatel připraví.
- (5) Sociální šetření u žádostí o poskytování pobytové sociální služby, přijatých před 31. 5. 2021, budou provedena do 15. 9. 2021.
- (6) Primárním cílem prvotního sociálního šetření je zjistit, zda klient splňuje zákonem stanovené požadavky pro přijetí žadatele do sociální služby (včetně zaregistrované cílové skupiny) a další podmínky stanovené poskytovatelem sociální služby jako např. míra naléhavosti žádosti či eventuální upřesnění cílové skupiny v rámci popisu realizace poskytování sociální služby zveřejněného v registru poskytovatelů apod.
- (7) Druhým cílem sociálního šetření je poskytnout žadateli o zařazení do sociální služby základní sociální poradenství (dle § 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb.) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení<sup>5</sup>.
- (8) Ze sociálního šetření je vytvořen zápis včetně bodového hodnocení a komentáře.
- (9) Odpovědná osoba / osoby pověřené ředitelem organizace následně vyhodnocují skutečnou potřebnost žadatele o poskytování pobytové sociální služby. Základními kritérii přijetí do služby nebo zařazení do pořadníku čekatelů jsou následující podmínky:
  - žadatel splňuje požadavky na nepříznivou sociální situaci dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb.,
  - žadatel spadá do vymezení okruhu osob v souladu s platným rozhodnutím o registraci, kterým je určen rozsah poskytované sociální služby, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována,
  - zdravotní stav žadatele nevyklučuje přijetí do pobytové služby.

---

<sup>5</sup> V případě, že např. žadatel o zařazení do pobytové sociální služby nespĺňuje zákonné požadavky na pobytovou sociální službu a nevykazuje znaky adekvátně nepříznivé sociální situace, je nezbytné odkazovat žadatele na jiné sociální služby poskytované terénní, případně ambulantní formou nebo zprostředkovat informace, kontakty apod., které by mohly jeho situaci řešit.

- (10) Rozhodnutí o (okamžitém) přijetí žadatele do sociální služby nebo zařazení do pořadníku čekatelů<sup>6</sup> nelze učinit bez předchozího sociálního šetření. Při sociálním šetření pověřený pracovník zjišťuje vedle celkové sociální anamnézy žadatele i jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat pomocí sociální služby.

#### IV. Bodové hodnocení

- (1) O přijetí čkatele do sociální služby rozhoduje ředitel organizace na základě závěrů posouzení komise nad žádostmi.
- (2) Na jednání komise nad žádostmi se v souladu se stanovenými kritérii hodnocení rozhoduje o zařazení žadatele do pořadníku čekatelů na přijetí do pobytové sociální služby.
- (3) Při zařazování žádostí do pořadníku čekatelů je postupováno dle bodového hodnocení nepříznivé sociální situace žadatele, jehož předmětem jsou základní kritéria stanovená pro všechny poskytovatele pobytových sociálních služeb shodně. Další kritéria hodnocení (okolnosti zvláště hodné zřetele) stanovují poskytovatelé sociálních služeb individuálně na základě vlastního uvážení, a to v souladu s běžnou praxí či specifickými podmínkami, které je žádoucí zohlednit.
- (4) Základními kritérii hodnocení jsou:
- Místo trvalého (nebo ověřeného obvyklého<sup>7</sup>) bydliště žadatele<sup>8</sup>,

ORP, v němž služba sídlí	20 bodů
okres, v němž služba sídlí	15 bodů
Kraj Vysočina nebo sousední okres jiného kraje do 20 km od místa poskytování pobytové služby	10 bodů
sousedící kraj	5 bodů
celá ČR	0 bodů

<sup>6</sup> Pořadník čekatelů – jedná se o seznam čekatelů na přijetí do pobytové sociální služby, který je seřazen dle určeného kritéria (např. bodové hodnocení). Jde vlastně o evidenci „odmítnutých žadatelů“ z důvodu nedostatečné kapacity, kteří mají zájem být osloveni v případě, že se kapacita uvolní. Pořadník není to samé jako evidenci odmítnutých žadatelů z důvodu nedostatečné kapacity (kterou je poskytovatel povinen vést ve smyslu § 88 písm. g) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), neboť v praxi mohou nastat případy, kdy některý žadatel bude odmítnut z důvodu nedostatečné kapacity, ale nebude chtít být veden v pořadníku. Zákon o sociálních službách povinnost vést evidenci „čekajících“ zájemců (tedy v naší terminologii pořadník čekatelů) neupravuje, ale ani nezakazuje. V praxi však u většiny poskytovatelů v zájmu zachování určité sociální spravedlnosti a praktického fungování není jiný postup možný.

<sup>7</sup> Jedná se o adresu, na které žadatel většinu času pobývá (může se jednat např. o bydliště rodinných příslušníků apod.).

<sup>8</sup> Toto kritérium není relevantní pro služby s celorepublikovým působením či velmi specifickou cílovou skupinou.

<sup>10</sup> Pojmem základní péče se rozumí péče, jejíž poskytnutí osobou blízkou nebo terénní soc. službou umožní žadateli zůstat v přirozeném domácím prostředí.

- Míra naléhavosti žádosti o zařazení do sociální služby,

žadatel je zcela závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči IV. stupně	20 bodů
žadatel je těžce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči III. stupně	15 bodů
žadatel je středně těžce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči II. stupně	10 bodů
žadatel je lehce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči I. stupně	5 bodů
žádost o příspěvek na péči v řízení	5 – 20 bodů*
žadatel je zcela nezávislý na péči a/nebo příspěvek na péči nepřiznán	0 bodů

\* podle odhadovaného stupně závislosti na pomoci, který se odvíjí od míry schopnosti sebeobsluhy žadatele

- Sociální zázemí žadatele,

žadatel žije osamoceně, nemá zajištěnu základní péči <sup>10</sup>	20 bodů
žadatel žije s osobou blízkou, nemá zajištěnu základní péči	15 bodů
žadatel žije osamoceně, má zajištěnu základní péči	10 bodů
žadatel je umístěn ve zdravotnickém zařízení	10 bodů
žadatel žije s osobou blízkou, má zajištěnu základní péči	5 bodů
žadatel je umístěn v pobytové soc. službě s 24 hod. péčí personálu	5 bodů

- (5) Bodové hodnocení u základních i dalších kritérií stanovují poskytovatelé sociálních služeb individuálně na základě vlastního uvážení a odsvědčené praxe.

## V. Pořadník čekatelů

- (1) Pořadník čekatelů je veden prostřednictvím softwarové aplikace Evidence klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby, která je součástí Portálu příspěvkových organizací Kraje Vysočina.
- (2) Čekatelé s nejvyšším bodovým ohodnocením v rámci pořadníku jsou zařazeni do prioritní skupiny<sup>9</sup>, a to buď po ohodnocení na základě prvotního sociálního šetření nebo opakovaného šetření po zjištění akutních změn zdravotního stavu nebo sociální situace čekatela.

<sup>9</sup> Prioritní skupina – jedná se o skupinu prvních deseti čekatelů na přijetí do pobytové sociální služby, kteří jsou seřazeni dle bodového hodnocení základních kritérií (viz článek IV., odst. 4 těchto pravidel). Z prioritní skupiny s nejvyšším bodovým ohodnocením je vybírán na základě eventuelních dalších specifických kritérií organizace nejvhodnější čekatel, který následně bude přijat do sociální služby.

- (3) Poskytovatel sociálních služeb ověřuje zájem čekatelů na přijetí do služby, a to minimálně jednou za rok od uskutečnění sociálního šetření a zařazení žadatele mezi tzv. čekatele. Při ověření zájmu čekatele poskytovatel dle vlastního uvážení využije kontakty (tel., e-mail, adresa), které u čekatele eviduje. V případě, že i po opakovaném ověření není možné identifikovat zájem čekatele o umístění do služby, poskytovatel čekatele vyřadí ze seznamu čekatelů<sup>10</sup>. O komunikaci mezi poskytovatelem a čekatelem se vedou záznamy v aplikaci Evidence klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby.

## VI. Přijetí čekatele do sociální služby

- (1) Při uvolnění místa/ lůžka v sociální službě a oslovení čekatele by měla být zohledněna řada souvisejících kritérií, např. prostory pro poskytování péče vzhledem ke zdravotnímu stavu, jednolůžkový / dvoulůžkový pokoj s event. požadavky na spolubydlícího, míra poskytované podpory (v případě služby domov pro osoby se zdravotním postižením), materiálně technické zázemí apod.
- (2) Na základě těchto kritérií dojde v prioritní skupině k vytipování čekatelů, kteří splňují parametry a u nichž je poskytnutí péče nejvíce akutní.
- (3) Jestliže je čekatel přijat do sociální služby do cca 3 měsíců od podání žádosti a bylo provedeno sociální šetření a hodnocení potřeb, není nutné před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby provést další sociální šetření.
- (4) Pokud uplynuly více než 3 měsíce od sociálního šetření, je nutné provést sociální šetření, které upřesní hodnocení potřeb.
- (5) Na základě vyhodnocení potřeb bude stanoven s přijímaným čekatelem rozsah péče, který bude přiložen jako součást smlouvy. Na základě stanoveného rozsahu péče je možné naplánovat první individuální plán.

## VII. Odmítnutí žadatele

- (1) Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze z důvodů, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. Jedná se o následující skutečnosti z pohledu poskytovatele:
- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

---

<sup>10</sup> Argumentačně lze vyjít z toho, že všichni žadatelé o poskytnutí pobytové služby sociální péče, byť by splňovali požadavky, ale nemohou být přijati okamžitě nebo co nejdříve je to možné (ať už z důvodu neexistence volných lůžek nebo proto, že před žadatelem jsou jiní čekatelé, kteří službu potřebují mnohem akutněji), jsou de facto **odmítnuti z důvodu nedostatečné kapacity**. Nadto pokud někdo opakovaně odmítne nastoupit do pobytové sociální služby, je prakticky jisté a zcela v souladu s principem subsidiarity, že není v natolik nepříznivé sociální situaci, že by (jediným) řešením pro něj bylo poskytování pobytové služby sociální péče. K řešení prostřednictvím pobytové sociální služby (i z pohledu poskytovatele) je možné přistoupit teprve tehdy, pokud není vhodné a dostupné řešení prostřednictvím terénní nebo ambulantní sociální či jiné veřejné služby nebo neformální pomoci. Na tuto skutečnost je však třeba čekatele předem upozornit a v rámci základního sociálního poradenství jej informovat o možnostech řešení situace. A doporučujeme poskytovateli mít nastavenou dostatečně dlouhou skartační lhůtu pro uchování odmítnutých žádostí o poskytování služby, aby v případě opětovného podání žádosti bylo možné dřívější podklady dohledat a znovu použít.



- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
  - zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis (vyhláška č. 505/2006 Sb.), nebo
  - osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- (2) Poskytnutí pobytové sociální služby se z důvodu zdravotního stavu vylučuje, jestliže:
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
  - osoba není schopna pobytu ve službě z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
  - chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití (neplatí pro službu domov se zvláštním režimem).
- (3) Odmítnutí žadatele o zařazení do sociální služby ze zdravotních důvodů může organizace učinit pouze na podkladě lékařského posudku a případných dalších lékařských zpráv (ty však může posoudit pouze kvalifikovaný zdravotnický pracovník).
- (4) Písemné oznámení o odmítnutí uzavření smlouvy s žadatelem s odůvodněním (nejčastěji formou dopisu ředitele) je zákonem o sociálních službách (§ 91 odst. 7 zákona č. 108/2006 Sb.) vyžadováno pouze na žádost dané osoby. Nicméně se takto poskytovateli doporučuje činit vždy, když je žadatel vyřazován z jeho evidence.
- (5) Pravidla pro postup při odmítnutí žadatele o sociální službu je možné /viz kritérium 3c) standardů kvality/ vnímat jako součást pravidel pro jednání se zájemcem o službu. Poskytovatel má mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce/ žadatele o sociální službu z důvodů stanovených zákonem. V rámci základního sociálního poradenství (tedy stačí neformálně) by měl poskytovatel odmítnutému zájemci doporučit jiné řešení (např. dát kontakty na jiné vhodné zařízení apod.) a poskytnout potřebné informace přispívající k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

## VIII. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato sjednocující pravidla se použijí pro postup poskytovatelů pobytových sociálních služeb, které jsou příspěvkovými organizacemi kraje, ode dne 1. 6. 2021.