



Metodický pokyn pro postup v případě vážně míněného nesouhlasu uživatele služby s jejím poskytováním a vedení evidence – Domov seniorů

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	23.2.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik Kateřina Blažková, DiS., vedoucí sociálního úseku DS a sociální pracovník Bc. Nikola Šimůnková, DiS., sociální pracovník DS	
Kontroloval, odsouhlasil		Mgr. Lenka Procházková, vedoucí DS Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
Schválil		Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1: „Záznam o vážně míněném nesouhlasu“ Příloha č. 1 k Záznamu o vážně míněném nesouhlasu: „Záznam ze setkání multidisciplinárního týmu z důvodu projevení vážně míněného nesouhlasu“ Příloha č. 2: Vzor oznámení soudu Příloha č. 3: Seznam smluv uzavřených opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností (ORP)		
	aktualizované znění		
Kontrola/aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost od	1.3.2024		

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I. Úvodní ustanovení, právní úprava a popis problematiky

Tato metodika určuje **postup Domova seniorů CSZS města Příbram (dále DS) pro situace, kdy osoba nebo uživatel služby není schopen samostatně jednat a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby.**

Metodika je zpracována v souladu se změnami schválenými v ustanoveních zákona č. 189/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění zákona č. 87/2015 Sb., a zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

Mezi **osoby**, které smlouvu **vypovědět nemohou**, řadíme jednoznačně osoby **omezené ve svéprávnosti**, které jsou v úkonech stanovených soudem **zastupovány opatrovníkem** pro dané **právní jednání**. Dále za takové osoby považujeme osoby, které **nejsou schopny samostatně jednat**, zejména z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného **duševní poruchou**.

Naopak za ně **nelze považovat osoby**, které **nejsou pouze schopny výpověď napsat** nebo podepsat, například z **důvodu tělesného postižení**, ale jsou **schopny svou vůli projevit**. V těchto situacích je aplikován postup podle § 563 občanského zákoníku¹, který určuje postup pro právní jednání osob, které **nemohou číst nebo psát** (např. analfabetismus, zrakové nebo tělesné postižení).

II. Pojem vážně míněného nesouhlasu

Vyhodnocení toho, **jedná-li se o projev vážně míněného nesouhlasu** či **nikoliv** je obtížné, **ne každý aktuální nesouhlas** je možné **považovat za vážně míněný**. Z ustanovení § 91a odst. 1 vyplývá, že klient musí v tomto případě **jednat aktivně, nestačí nevyjádření žádného projevu**, jako tomu je v případě uzavírání smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby. Současně **předpokládáme**, že zároveň **nemusí jít o projev vůle** ve smyslu **právního výkladu projevu vůle dle § 553** občanského zákoníku², (podle toho by v případě posuzování právního jednání měl být projev vůle dostatečně určitý, srozumitelný a měl by mít

¹§ 563 OZ:

(1) Pokud v písemné formě právně jedná ten, kdo nemůže číst a psát, ale je schopen seznámit se s obsahem právního jednání pomocí přístrojů či speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí, opatří listinu podpisem; není-li s to se podepsat, učiní namísto podpisu před alespoň dvěma svědky na listině rukou nebo jinak vlastní znamení, ke kterému jeden ze svědků připiše jméno jednajícího.

(2) O svědcích platí § 39 obdobně.

(3) Nelze-li postupovat podle odstavce 1, vyžaduje se k jednání osoby, která nemůže číst a psát, forma veřejné listiny. Taková forma se vyžaduje i tehdy, stanoví-li zákon, že projev vůle jednajícího musí být na listině napsán vlastní rukou. Je-li toho jednající schopen, připojí na zápis o svém právním jednání vlastní znamení.

²§ 553

(1) O právní jednání nejde, nelze-li pro neurčitost nebo nesrozumitelnost zjistit jeho obsah ani výkladem.

(2) Byl-li projev vůle mezi stranami dodatečně vyjasněn, nepřihlíží se k jeho vadě a hledí se, jako by tu bylo právní jednání od počátku.

stanovenou formu, neboť pak by bylo možné, aby osoba – klient/uživatel vypověděl smlouvu sám a zde je třeba brát při posuzování v úvahu, že toho není schopen).

Projev nesouhlasu může být vyjádřen **verbálně, neverbálně nebo například faktickým jednáním** (sbalení si věcí a připravenost k odchodu ze zařízení, odmítání potravy a tekutin, odmítání léků či jiných zdravotnických úkonů, odmítání nabízených služeb či pomoci, suicidální projevy, agresivita, náhlá výrazná změna v chování a jednání, snaha opustit zařízení s úmyslem se nevrátit). **Nelze vyjmenovat všechny konkrétní znaky**, které by měl projev vážně míněného nesouhlasu splňovat. Je třeba **každý případ vždy individuálně posoudit s ohledem na schopnosti** konkrétní osoby.

Východiskem pro posouzení jednání osoby je vždy **osobní znalost klienta včetně situace**, za které se klient v sociální službě ocitl, individuální plán péče nebo plán podpory, případně komunikační rámec, předchozí zkoumání projevů vůle, z nichž lze usoudit, **jakým způsobem daná osoba komunikuje** a jestli a **jakým způsobem je schopná projevit svou vůli**.

III. Postup zaměstnance v případě podezření, že klient vyjádřil vážně míněný nesouhlas

V případě **podezření** na vyjádření **vážně míněného nesouhlasu** nejprve **zaměstnanec** poskytovatele, který si jednání **všiml, ověří**, zda se **nejedná o projev něčeho jiného**, např. projev nespokojenosti s jídlem, počasím, pečujícím personálem, projev přání atd. Jedná-li se o **aktuální nespokojenost**, mělo by vždy **dojít k úpravě poskytování služby klientovi, nikoli k ukončení smlouvy**. Jiné **možnosti, než je nesouhlas** s poskytováním služby **vyloučí** zaměstnanec na **základě individuální práce s uvedenou osobou** - pozorováním, rozhovorem, případně jiným způsobem v rámci individuálního způsobu dorozumívání osoby.

Pokud **zaměstnanec vyloučí**, že chování osoby vyjadřuje **jiné potřeby**, **ohlásí** takové jednání bezprostředně **kompetentnímu pracovníkovi** **Postup bude následující** dle toho, zda se jedná o všední den nebo omezený provoz v zařízení:

Situace 1:

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

Určený pracovník (vedoucí-sociálního nebo koordinátorka zdravotního úseku, případně vedoucí DS) **svolá** bezprostředně po zaznamenání podezření na vyjádření vážně míněného nesouhlasu **multidisciplinární tým (dále jen „MT“)**. MT se účastní:

- ✓ vedoucí DS,
- ✓ koordinátorka zdravotního úseku,
- ✓ vedoucí sociálního seku-sociální pracovnice,
- ✓ všeobecná sestra, pracovnice přímé obslužné péče, je-li to možné, pak také ošetřující lékař nebo lékař z oboru psychiatrie.

MT neprodleně **posoudí kognitivní schopnosti** klienta, schopnost **úsudku**, schopnost **předvídat** důsledky svých činů, uvědomění si **vlastních možností**, a to na základě komplexního **posouzení zdravotního stavu, sociální situace** a průběžných **záznamů** v dokumentaci týkajících se hodnocení a péče o uvedenou osobou. Podle výše uvedeného **MT usoudí, jde-li o nesouhlas vážně míněný, či nikoliv**.

O průběhu jednání MT a čase rozhodnutí MT je učiněn zápis, který je uložen do dokumentace klienta. Určený pracovník (vedoucí DS, koordinátorka zdravotního úseku nebo vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice) podá **oznámení soudu do 24 hodin** od projevení nesouhlasu.

Situace 2:

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

Určený pracovník (**všeobecná sestra**) svolá bezprostředně po **zaznamenání podezření** na vyjádření **vážně míněného nesouhlasu MT**. Nejprve se telefonicky spojí s pracovníkem, který má určenou pracovní pohotovost (vedoucí–sociálního, sociální pracovnice nebo koordinátorka přímé obslužné péče, případně vedoucí DS), sdělí situaci a vyzve tohoto pracovníka, aby se dostavil do DS na MT. Pracovní pohotovost je zapsána v rozpisu služeb všeobecných sester.

Složení MT bude následující: všeobecná sestra, pracovnice přímé obslužné péče a pracovnice konající pohotovost.

MT dále postupuje tak, jak je uvedeno v situaci 1.

Situace 3: Nezpochybnitelný (zřejmý) nesouhlas

(vedoucí DS, vedoucí–sociálního nebo koordinátorka přímé obslužné péče, podá **oznámení soudu** ve **stanovené lhůtě bez jednání MT**. Příklady zřejmého vyjádření nesouhlasu jsou následující:

- **opuštění zařízení** s úmyslem se nevrátit a důrazné **odmítání návratu** zpět,
- **příprava k suicidálnímu činu** či jeho **konání**.

Avšak výše uvedený postup **nevylučuje**, že **oznámení může učinit kterákoliv osoba**, kterýkoliv zaměstnanec, ve smyslu **§ 91b, odst. 2. ZSS**, aniž by k tomu byl primárně určen vnitřním předpisem poskytovatele. **Důležité je také podotknout, že návrh na zahájení řízení v této věci může podat sama osoba nebo její zákonný zástupce bez ohledu na to, zda proběhlo oznámení prostřednictvím povinnosti poskytovatele.**

IV. Oznamovací povinnost soudu

Poskytovatel sociální služby je podle § 91b **povinen oznámit soudu**, v jehož **obvodu se zařízení nachází**, a to ve lhůtě **do 24 hodin** skutečnost, že osoba, **která není schopna vypovědět smlouvu** o poskytování pobytové sociální služby, **projevila s poskytováním pobytové sociální služby vážně míněný nesouhlas**. V případě, že zaměstnanec pověřený k řešení problematiky podání oznámení soudu obdrží informaci multidisciplinárního týmu o **projevu vážně míněného nesouhlasu** klienta s poskytováním pobytové sociální služby, **oznámí tuto skutečnost soudu ve lhůtě 24 hodin** od vyjádření nesouhlasu. Zákon **neuvádí, jakým způsobem** má být oznámení provedeno, vzhledem k závažnosti tohoto oznámení je však nezbytné, aby bylo provedeno **prokazatelným způsobem**.

Zaměstnancem pověřeným k řešení problematiky podání oznámení soudu je vedoucí DS.

Oznámení je možné soudu odeslat následujícími způsoby:

- a) **Prostřednictvím ePodatelny**(<http://epodatelna.justice.cz/ePodatelna/epo1200new/form.do>; podmínkou je však vlastnictví elektronického podpisu)
- b) **datovou schránkou poskytovatele** (lze jen ve všední den z ředitelství CSZS)
- c) **zasláním e-mailu** na elektronickou podatelnu Okresního soudu v Příbrami podatelna@osoud.pbr.justice.cz. Zaslání e-mailu se využije v případě, kdy předchází možnosti využít nelze (o víkendu, v době státních svátků)
- d) **písemným oznámením** osobně předaným na **podatelně** místně příslušného soudu za předpokladu **získání kopie oznámení s identifikací datem přijetí** oznámení místně příslušným soudem-Okresní soud v Příbrami, Milínská 167, Příbram III.

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

Veškeré potřebné **kontakty** jsou dostupné na stránce <https://ispis.cz/soudy3>.

Poskytovatel sociálních služeb podle § 91b odst. 2. bez zbytečných odkladů informuje o oznámení soudu toho, **kdo za osobu uzavřel smlouvu** o poskytování pobytové sociální služby: **obecní úřad obce s rozšířenou působností** nebo **opatrovníka** (pokud smlouvu osoba v minulosti neuzavřela sama). Informaci za DS CSZS města Příbram **pověřený pracovník – vedoucí DS prokazatelným způsobem** – písemně, emailem, datovou schránkou. **Zaslání této informace řádně zaeviduje a zdokumentuje.**

V. Vedení evidence

DS vede evidenci o případech vyjádření vážně míněného nesouhlasu podle §91b) ZSS.

Evidence podle § 91c ZSS musí **zahrnovat** tyto údaje:

- a) **jméno**, popřípadě jména, příjmení a datum narození osoby;
- b) **datum zahájení poskytování** pobytové sociální služby;
- c) **jméno**, popřípadě jména, příjmení **opatrovníka** a adresa pro **doručování nebo označení obecního úřadu obce** s rozšířenou působností, který **uzavřel smlouvu** o poskytování pobytové sociální služby podle § 91a (v případě, že osoba byla při uzavření smlouvy zastoupena);
- d) **datum a četnost projevených** vážně míněných **nesouhlasů** osoby s poskytováním pobytové sociální služby (vzhledem k tomu, že je **potřeba hlásit každý vážně míněný nesouhlas**, bude zde uvedeno, o **kolikátý** vážně míněný nesouhlas se jedná) včetně popisu situace (lze přiložit kopii zápisu ze setkání multidisciplinárního týmu);
- e) **záznam o splnění povinnosti oznámit soudu** podle § 91b odst. 1 skutečnost, že osoba projevila vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby;
- f) **popis vyřešení situace.**
- g) **záznam o splnění povinnosti** podle § 91b odst. 2 **informovat o oznámení soudu toho, kdo za osobu uzavřel smlouvu** o poskytování pobytové sociální služby (kdo, kdy, jakým způsobem informaci předával).
(Zákonem není stanovena povinnost vést záznam o informování toho, kdo uzavřel za osobu smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, přesto je dobré přidat do evidence také)

³ Okresní soud v Příbrami, Milínská 167, 261 01 Příbram III; [tel:318 650 111](tel:318650111), email: podatelna@osoud.pbr.justice.cz; ISDS: gdqabw6

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky DS, kteří se na postupu pro řešení vážně míněného nesouhlasu podílejí. Za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska DS, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný u vedoucí DS, vedoucí sociálního úseku a sociální pracovnice na pracovišti Budova E, Žežická. V elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci DS, Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí DS.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.

Tímto svým podpisem potvrzují, že jsem byl/a seznámen/a s novelizovaným zněním Metodického pokynu pro postup v případě vážně míněného nesouhlasu uživatele služby s jejím poskytováním a vedení evidence – Domov seniorů (platnost od 1.3.2024)

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis



Příloha č.1

Záznam o vážně míněném nesouhlasu

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

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

² Osoba pověřená dle vnitřních předpisů poskytovatele.

Příloha č.1 k Záznamu o vážně míněném nesouhlasu

Záznam ze setkání multidisciplinárního týmu z důvodu projevení vážně míněného nesouhlasu

Datum a čas setkání:

Přítomni:

Posouzení situace:

Závěr ze setkání:

- Vážně míněný nesouhlas*
- Projev jakékoliv nespokojenosti – vyloučení vážně míněného nesouhlasu*

Odůvodnění:

Sepsal/a:

Dne:

**nehodící se škrtněte*



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH
A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB
MĚSTA PŘÍBRAM**

DOMOV SENIORŮ

K Dolu Marie 154, 261 01 Příbram VI
T: 318 660 288 • E: domovsenioru@centrumpribram.cz
www.centrumpribram.cz

Příloha č.2 Vzor oznámení soudu

Domov seniorů CSZS města Příbram

K Dolu Marie 154
Příbram VI
261 01

Okresní soud v Příbrami

Milínská 167
Příbram III
261 01

V Příbrami dne

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

Dne projevil klient Domova seniorů CSZS města Příbram *Jméno a Příjmení* vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby. Podrobnější informace jsou uvedeny v příloze.

Jméno a příjmení pověřeného pracovníka
Pracovní pozice

Podpis



Příloha č. 3

Seznam smluv uzavřených opatrovníkem nebo obcí s rozšířenou působností (ORP)

Jméno a příjmení klienta	Datum narození klienta	Jméno a příjmení opatrovníka či ORP	Datum uzavření smlouvy	Kontakt na opatrovníka či ORP a adresa pro doručování

