

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

# Inspekce poskytování sociálních služeb - prokazatelné seznámení, co to je?

Standardy kvality sociálních služeb obsahují požadavek prokazatelného seznámení ve dvou případech. Prvním případem je prokazatelné seznámení zaměstnanců poskytovatele s pravidly pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Druhým případem je prokazatelné seznámení zaměstnanců, ale i osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, s postupem při nouzových a havarijních situacích. Předmětem příspěvku je prokazatelné seznámení dle standardu č. 7 kritéria b) a standardu č. 14 kritéria b) standardů kvality sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb<sup>[1]</sup> (dále jen „SKSS“) ukládají poskytovatelům sociálních služeb (dále jen „poskytovatelé“) prokazatelně seznámit své zaměstnance s pravidly pro podávání a vyřizování stížností a s postupem při nouzových a havarijních situacích. Nikde není specifikováno, co se oním prokazatelným seznámením rozumí. Tento nedostatek někdy v praxi způsobuje rozdílné hodnocení toho, co lze za prokazatelné seznámení považovat a co za prokazatelné seznámení již považovat nelze. Nedostatek specifikace prokazatelného seznámení vytváří prostor pro subjektivní vnímání a hodnocení prokazatelného seznámení ze strany inspekce sociálních služeb (dále jen „inspekce“).

Poskytovatelé většinou nemají potíží prokázat, že své zaměstnance s výše uvedenými postupy seznámili. Postupy pro podávání a vyřizování stížností, rovněž jako postup při nouzových a havarijních situacích, musí mít poskytovatelé zpracovány v písemné podobě. Je proto běžným jevem, že poskytovatelé předloží inspekci jmenný seznam svých zaměstnanců v listinné podobě, kdy na listině je uvedeno něco ve smyslu, že níže uvedení zaměstnanci svými podpisy stvrzují, že byli seznámeni s tím či oním vnitřním předpisem. Inspekce, po předložení takového dokumentu, může jen učinit závěr, že poskytovatelé prokázali seznámení svých zaměstnanců prokazatelným způsobem. Tento způsob prokazování skutečnosti je pro obě strany velmi výhodný. Poskytovatelům stačí pouze předložit tento dokument inspekci, aby prokázali, že plní své povinnosti. Inspekce má k dispozici dokument, na kterém je černé na bílém uvedeno, co potřebuje zjistit.

Pro poskytovatele je obtížnější prokázat inspektorům, že s postupy při nouzových a havarijních situacích prokazatelně seznámili i osoby, kterým poskytují sociální službu (dále jen „klienti“). Klienti poskytovatelů jsou různí. Někteří klienti jsou osobami zcela orientovanými, jiní klienti jsou osobami s demencí nebo jiným druhem postižení. Plně orientovaní klienti jsou jistě schopni podepsat také nějaký dokument, kde bude uvedeno, že byli seznámeni s postupem při nouzových a havarijních situacích. Co se týče některých jiných klientů, bylo by možné i v jejich případě hovořit o prokazatelném seznámení?

Než budeme pokračovat dále, je třeba upozornit na jednu odlišnost v SKSS, které rozlišují mezi prostým **informováním** a **prokazatelným seznámením**.

## Informování

Informování je dostatečné například v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu, kdy dle

standardu č. 3 kritéria a) SKSS poskytovatelé informují zájemce o sociální službu o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Také standard č. 7 kritérium b) SKSS stanoví, že poskytovatelé o možnosti podat stížnost atd. pouze informují. V těchto případech je dostatečné prosté sdělení požadovaných skutečností.

Za formu prostého sdělení je možné považovat ústní sdělení ze strany poskytovatelů, vyvěšení informací poskytovateli v písemné podobě na snadno přístupných místech nebo např. předání informací v písemné podobě zájemcům o sociální službu nebo klientům.

Při inspekci sociálních služeb pak poskytovatelé musí prokázat, že zájemce o sociální službu nebo své klienty informovali. V této situaci není proto nutné, aby klienti byli schopni sdělit, jaké informace jim byly sděleny. Rozhodující je, že ze strany poskytovatelů informace byla zájemcům o sociální službu či klientům sdělena nebo je jim snadno dostupná.

## **Informování a inspekce**

Jak doložit inspekci, že zájemci o sociální službu byli skutečně informováni v souladu se standardem č. 3 kritériem a) nebo standardem č. 7 kritériem b) SKSS? Jak má poskytovatel doložit v průběhu inspekce, že jeho zaměstnanci informují v souladu se zněním těchto standardů?

V situaci, kdy informování může proběhnout pouhým prostým ústním sdělením lze informování doložit vyjádřením příslušných zaměstnanců. Dotčení zaměstnanci, nejčastěji sociální pracovníci, popíší inspektorům svoji praxi, uvedou, o jakých skutečnostech zájemce o sociální službu informují a jaké skutečnosti jsou dále sdělovány klientům v průběhu poskytování sociální služby. Dále mohou dotčení zaměstnanci předložit záznamy z jednání se zájemcem, v nichž bude stručně zapsáno, co bylo zájemcům o sociální službu sděleno. V neposlední řadě poskytovatelé inspekci předloží svá vnitřní pravidla k jednání se zájemcem o sociální službu a vnitřní pravidla upravující podávání a vyřizování stížností či jiná vnitřní pravidla upravující informování zájemců o sociální službu nebo klientů. Pokud budou sdělení zaměstnanců shodná s obsahem vnitřních pravidel i se záznamy z jednání se zájemci o sociální službu, lze považovat postup poskytovatele za dostatečný.

V situaci, kdy je sociální služba poskytována klientům, od kterých je možné získat validní informace a tito klienti svými sděleními přímo či nepřímo potvrdí sdělení zaměstnanců, informace ve vnitřních předpisech a záznamech z jednání se zájemci o sociální službu, bude se jednat o ideální situaci.

Pokud má však poskytovatel klienty, kteří již nejsou schopni validní informace podat (např. osoby se syndromem demence), pak není možné ze strany inspekce učinit závěr, že poskytovatel tyto osoby informoval nedostatečně, nebo je dokonce neinformoval vůbec. V této situaci bude rozhodující právě praxe poskytovatele popsána jeho zaměstnanci a podpořená vnitřními předpisy a záznamy.

Sdělení zaměstnanců jsou jako důkazní prostředek přípustná. Na průběh inspekce se kromě kontrolního řádu [\[ii\]](#) vztahuje i správní řád [\[iii\]](#), dle kterého je možné k provedení důkazů použít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci.

## **Prokazatelné seznámení**

Informování je možné provést pouhým ústním sdělením ze strany zaměstnance poskytovatele vůči dotčené osobě, a to např. zájemci o sociální službu. Není třeba, aby zájemce o sociální službu něco podepsal či aby zaměstnanci poskytovatele prováděli nějaký podrobný záznam z jednání.

Co je oproti informování prokazatelné seznámení? V zásadě jde o sdělení potřebných skutečností či informací, jako v případě prostého informování. Zásadní rozdíl je v tom, že poskytovatel musí postupovat tak, aby mohl a měl důkazy o tom, že zájemce o sociální službu nebo své klienty skutečně

informoval a v jakém rozsahu. Nejčastěji půjde o listinné důkazy, které budou podepsány zájemci o sociální službu, klienty nebo zaměstnanci poskytovatele.

Pokud jde o jednání se zájemcem o sociální službu, v tomto případě není nutné, aby poskytovatel opatroval důkazy o informování zájemcem o sociální službu o všech povinnostech vyplývajících pro něj ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o výši úhrad za tyto služby. Ustanovení § 88 písm. b) ZSS [\[iv\]](#) vyžaduje *informování* o uvedených skutečnostech, nikoliv prokazatelné seznámení s těmito skutečnostmi ze strany poskytovatele. Dále je jednání se zájemcem o sociální službu upraveno ve standardu č. 3 SKSS, který nikde neobsahuje požadavek prokazatelného seznámení. Naopak, ve standardu č. 3 kritériu a) SKSS je uvedeno, že poskytovatel zájemce o sociální službu *informuje* a ve standardu č. 3 kritériu b) SKSS je stanoveno, že poskytovatel *projednává* se zájemcem o sociální službu jeho očekávání a osobní cíle. Jak je patrné, poskytovatel nemusí pořizovat v průběhu poskytování sociální služby důkazy prokazující, že seznámil či informoval zájemce o sociální službu o právně stanovených skutečnostech.

Standard č. 7 kritérium b) SKSS na jednu stranu ukládá poskytovateli povinnost *informovat* dotčené osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřízení stížností. Na druhou stranu je poskytovatel povinen své zaměstnance s postupy pro podávání a vyřizování stížností *prokazatelně seznámit*. Zájemce o sociální službu a klienty stačí pouze informovat, např. ústně sdělit stanovené informace. Zaměstnance je však nutno prokazatelně seznámit, tedy poskytovatel pro doložení postupu v souladu se standardem č. 7 kritériem b) SKSS musí mít důkaz, např. listinu, kterou bude moci prokázat, že své zaměstnance určitého dne seznámil se svými vnitřními pravidly upravující podávání a vyřizování stížností. Pokud poskytovatel má takový dokument a předloží jej inspekci, prokáže naplnění povinnosti dle standardu č. 7 kritéria b) SKSS.

Jestliže poskytovatel nebude mít k dispozici listinu prokazující seznámení zaměstnanců s postupy pro podávání a vyřizování stížností, pak musí tuto skutečnost prokázat jinými důkazy, a to např. popisem praxe zaměstnanci, a to jak řadovými, tak i vedoucími. V případě absence listinného důkazu, kdy zaměstnanci poskytovatele vlastními slovy popíší postup podávání a vyřizování stížností, je zřejmé, že s tímto postupem byli seznámeni.

Standard č. 14 kritérium b) SKSS již vyžaduje, aby poskytovatelé s postupy při nouzových a havarijních situacích *prokazatelně seznámili* jak zaměstnance, tak i své klienty. Ve vztahu k zaměstnancům poskytovatel seznámení s postupy při nouzových a havarijních situacích prokáže pravděpodobně stejně, jako v případě pravidel upravujících podávání a vyřizování stížností, tzv. prezenční listinou s podpisy zaměstnanců, kde bude uvedeno, že konkrétního dne byli seznámeni s těmito vnitřními předpisy.

Jak to ale bude s prokazatelným seznámením klientů? Poskytovatel jednoduše musí seznámit i své klienty s postupy při nouzových a havarijních situacích. Bylo by však nelogické, a zbytečně zatěžující, aby poskytovatel všechny klienty seznamoval s každou možnou nouzovou a havarijní situací, a jejím řešením, která může při poskytování sociální služby nastat. Poskytovatel musí seznámit své klienty vždy v tom rozsahu, který se jich může reálně dotknout. Pro rozsah seznámení s postupy při nouzových a havarijních situacích je také důležité, jaké postupy jsou klienti poskytovatele schopni reálně uplatnit. Klienti využívající sociální službu odborného sociálního poradenství proto budou seznámeni v jiném rozsahu než klienti využívající sociální službu domovy pro seniory.

Poskytovatel by se měl věnovat seznámení klientů s postupy při nouzových a havarijních situacích s takovým úsilím, aby dosáhl stavu, kdy klienti budou umět svými slovy základní postupy vylíčit vlastními slovy. Ovšem, opět je nutno brát ohled na stav klientů a jejich schopnosti. Klienti se syndromem demence, nebo klienti s mentálním postižením budou muset být seznamováni zcela

odlišně od klientů zcela zdravých a plně svéprávných.

## **Prokazatelné seznámení a inspekce**

Inspekce je složena ze zaměstnanců státu, kteří mají zjistit stav věci v rozsahu, o kterém není důvodné pochybnosti. Poskytovatel zase musí prokazovat soulad svého postupu s požadavky ZSS a SKSS. Ačkoliv by bylo možné říci, že je v zájmu poskytovatele, aby předložil tolik důkazů, kolik je třeba, není tomu tak zcela. Inspekce musí ze zákona vyvinout takové úsilí, aby byl objektivně zjištěn stav věci, o němž není důvod pochybovat. Nelze proto ze strany inspekce ponechat vše pouze na poskytovateli. Rovněž tak si není možné ze strany inspekce vystačit jen s požadavkem na prokázání *prokazatelného seznámení* dle standardu č. 14 kritéria b) SKSS, kdy inspekce bude po vyzvání poskytovatele jen pasivně čekat na nějaký „hmatatelný důkaz“.

Inspekce se musí sama dotazovat zástupců poskytovatele, zda mají stanoven způsob seznámení klientů s postupy při nouzových a havarijních situacích, dále se musí ptát zaměstnanců na jednotlivé nouzové a havarijní situace a postup jejich řešení, také klientů poskytovatele se inspektoři musí v přiměřené míře ke stavu a schopnostem klientů zeptat na postupy při nouzových a havarijních situacích.

Mohou nastat v zásadě dvě zcela odlišné situace. První, kdy poskytovatel bude mít k dispozici dostatek „papírů s podpisy“ jak od zaměstnanců, tak i od klientů, že byli s postupy při nouzových a havarijních situacích seznámeni, ale přitom nikdo nebude schopen o těchto postupech nic sdělit. Druhá, kdy poskytovatel sice nepředloží žádné „podepsané papíry“ klienty ani zaměstnanci, ale zaměstnanci přesně vědí, jak v té či které situaci postupovat a také klienti mají povědomí o tom, co dělat při vzniku některých nouzových a havarijních situacích.

V první situaci poskytovatel doloží prokazatelné seznámení pouze formálně. O skutečném seznámení nebude moci být ani řeč, jestliže nikdo neřekne k dané oblasti ani slovo.

V druhé situaci sice bude absence listinných důkazů, ale když jak zaměstnanci, tak i klienti vlastními slovy popíší přiměřeně postupy pro jednotlivé nouzové a havarijní situace, půjde o situaci, kdy bude možno hovořit o prokazatelném seznámení.

## **Závěr**

Jednání se zájemcem o sociální službu je založeno na informování a projednání a poskytovatel nemá přímou povinnost opatřovat důkazy zachycující průběh informování a projednání. Poskytovatelé však záznamy přesto činí, neboť je pro ně nezbytné zachytit informace nutné pro vyhotovení smlouvy o poskytování sociálních služeb a pro následné plánování průběhu poskytování sociální služby.

Informovat jak zájemce o sociální službu, tak i své klienty o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřizování jsou poskytovatelé rovněž povinni pouze informovat. Důraz je kladen na prokazatelné seznámení zaměstnanců s těmito postupy, neboť zaměstnanci mají být schopni klientům poskytnout patřičné informace a pomoc s podáním stížnosti a takto činit mohou jen tehdy, když tyto postupy sami znají.

Postupy při nouzových a havarijních situacích musí být sděleny jak klientům, tak i zaměstnancům prokazatelným způsobem. Čistě formalistickému přístupu postačí listinný důkaz s podpisem klientů nebo zaměstnanců, ze kterého bude zjištěné, že tito byli seznámeni určitého dne s postupy při nouzových a havarijních situacích. Pokud však zaměstnanci poskytovatele, ani klienti, nebudou mít nejmenší ponětí o tom, jak v daných nouzových a havarijních situacích postupovat, nelze hovořit o prokazatelném seznámení z materiálního hlediska.

Inspekce sociálních služeb, v případě nedostatku listinných důkazů svědčících o seznámení s postupy při nouzových a havarijních situacích, musí aktivně zjišťovat u zástupců poskytovatele, jeho zaměstnanců a také klientů (s ohledem na jejich stav a schopnosti), jaké mají povědomí o postupech při nouzových a havarijních situacích. Teprve na základě zjištěných skutečností bude možno hodnotit naplňování kritéria standardů kvality sociálních služeb.

Zodpovědný poskytovatel bude o seznámení zaměstnanců s postupy pro vyřizování stížností, o seznámení klientů a zaměstnanců s postupy při nouzových a havarijních stížnostech činit nejen písemné záznamy, ale především bude pravidelně své klienty a zaměstnance o těchto postupech informovat a udržovat tak vědomí o těchto postupech na určité úrovni.

Pokud bude inspekcí zjištěno, že zaměstnanci i klienti mají o postupech při nouzových a havarijních situacích reálné povědomí na úrovni umožňující uplatnění těchto postupů v praxi, tak i v případě absence listinných důkazů bude zjištěno prokazatelné seznámení.

Inspekce zkrátka musí aktivně zjišťovat stav věci a nesmí být formalistická, tedy vyžadovat pouze určitý druh důkazu, a to „papír“.



**Bc. Lukáš Polách**

e-mail: [Polach.L@email.cz](mailto:Polach.L@email.cz)

---

[i] Příloha č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

[ii] Zákon č. [255/2012](#) Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů

[iii] Zákon č. [500/2004](#) Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

[iv] Zákon č. [108/2006](#) Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

© EPRAVO.CZ - Sbíрка zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Podmíněné propuštění ve světle zásady ústnosti a přímosti](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 37.: Povinná forma jednání ve smlouvách](#)

- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)