

Osobní cíl a cíl spolupráce

V únoru letošního roku vstoupil v účinnost nový Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí č. 5/2019 Jednání se zájemcem o sociální službu. Tento postup se mimo jiné zabývá problematikou definice pojmu osobní cíl, což je klíčový pojem v rámci sjednávání, plánování a hodnocení sociální služby.

V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) se pojem osobní cíl vyskytuje pouze na jednom místě, a to § 88, písm. f), kde je uvedeno, že poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby...“.

Ve standardech kvality sociálních služeb najdeme osobní cíl častěji, a to v těchto kritériích:

- 3b) „Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;“
- 4c) „Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;“
- 5b) „Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;“
- 5c) „Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;“
- 15a) „Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.“

Na základě výše uvedených ustanovení lze konstatovat následující skutečnosti:

- poskytovatel sociálních služeb je povinen u každého klienta¹ osobní cíl projednat (zjistit),
- poskytovatel sociálních služeb neprojednává jakékoliv osobní cíle, ale pouze ty cíle, které je možné realizovat prostřednictvím sociální služby,
- osobní cíl je základním výchozím bodem pro sjednání rozsahu a plánování průběhu sociální služby,
- poskytovatel sociálních služeb je povin-

nen společně s klientem hodnotit osobní cíl,

- poskytovatel sociálních služeb je povinen kontrolovat a hodnotit soulad způsobu jím poskytovaných sociálních služeb s osobními cíli jednotlivých osob.

Důležité je, že zákon o sociálních službách ani prováděcí vyhláška pojem osobní cíl nijak nedefinuje. Je však možné se podívat na to, v jakém kontextu se zde pojem osobní cíl uvádí.

V § 88, písm. f) se osobní cíl objevuje na stejné úrovni jako další dva pojmy, „potřeby a schopnosti“. Uvádí se povinnost plánovat průběh poskytování sociální služby podle „osobních cílů, potřeb a schopností osob“. Osobní cíl je tedy možné chápat jako „přání“ klienta, plánovat je pak nutné podle toho, co si klient přeje (osobní cíl), co potřebuje (potřeba) a co zvládne (schopnost).

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

Kritérium 3b) staví osobní cíl na stejnou úroveň jako pojmy „požadavek“ a „očekávání“. Osobní cíl je zde možné chápat jako synonymum těchto dvou pojmů, jako přání zájemce.

Podle slovníku spisovného jazyka českého² (dále jen jako SSJČ) jsou tyto pojmy definovány takto:

- přání „pocit potřeby něčeho provázený citovým napětím“, „požadavek, nárok“,
- požadavek „naléhavá konkrétní žádost, to, co je někým požadováno; nárok“,
- očekávání (očekávati) „předpokládat, doufat, že se někdo někam dostaví, že se něco uskuteční, nastane“.

U všech tří pojmů je tedy společným vý-

znamem, že někdo, nějaká osoba něco chce (žádá, nárokuje).

Vedle těchto tří pojmů (požadavek, očekávání a osobní cíl) se v kritériu 3b) objevují ještě další dva pojmy, „možnosti“ a „schopnosti“, které vymezují hranice možných požadavků, očekávání a osobních cílů. „Možnost“ je zde nutné chápat jako pojem významově odlišný od pojmu „schopnost“. Možnost je situace, ve které se klient nachází (viz SSJČ „souhrn okolností, podmínek, za nichž se něco může stát, uskutečnit, za nichž něco může nastat“), zatímco schopnost je způsobilost klienta tuto situaci řešit (viz SSJČ „mající vlastnosti k něčemu potřebné; způsobilý /k čemu/, takový, kt. je s to“).

V § 88 písm. f) a v kritériu 3b) se tedy objevují tyto čtyři základní pojmy:

- **osobní cíl** = přání, požadavek, očekávání klienta,
- **potřeba** = stav, kdy je něco pro klienta nezbytné, nutné (viz SSJČ „stav někoho, něčeho, v kt. je něco žádoucí n. nezbytné, v kt. se lze těžko obejít bez něčeho; nutnost 2, nezbytnost 1, žádoucnost“),
- **schopnost** = způsobilost klienta řešit danou situaci,

- **možnost** = situace, ve které se klient o službu nachází.

Kritérium 4c) se od § 88 písm. f) i od kritéria 3b) liší v tom, že osobní cíl zde zjevně není synonymem pojmu „přání“ (a tedy i pojmů požadavek či očekávání). V kritériu 4c) se totiž uvádí, že osobní cíl je (kromě možností a schopností) závislý také na přání klienta. To znamená, že osobní cíl musí být něco jiného, než je přání klienta. Z textu kritéria 4c) však nelze nijak zjistit, co jiného než přání klienta by osobní cíl mohl být.

Další významově velmi důležitou skutečností je, že ve všech ustanovení zákona

¹ Pojem „zájemce o sociální službu“ a „klient“ není v tomto článku rozlišován, pro oba pojmy je jednotně používán pojem „klient“.

² Internetová jazyková příručka [online]. Brno: Ústav pro jazyk český Akademie věd České republiky, 2020 [cit. 2020-04-06]. Dostupné z: <https://prirucka.ujc.cas.cz>

³ ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-865-5245-4.

⁴ Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008.

⁵ BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

⁶ HAUKE, Marcela. Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.

o sociálních službách i standardů kvality sociálních služeb kromě kritéria 4c) je pojem osobní cíl vždy vztažen ke klientovi, že se jedná o jeho osobní cíl, něco, co patří k němu. Pouze v kritériu 4c) se uvádí pojem osobní cíl bez toho, že by bylo přímo uvedeno, že je to osobní cíl klienta.

Dalším zdrojem informací ohledně definice pojmu osobní cíl je odborná literatura.

Publikace „ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE Průvodce poskytovatele 2002“³ (dále jen jako „Průvodce poskytovatele“) uvádí:

- „Cíle, které by sociální služba měla naplnovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů“.
- „Při stanovování osobních cílů pro potřeby uzavření dohody a plánování sociálních služeb je ovšem potřeba mít na paměti, že nejde o osobní cíle v obecném slova smyslu, např. naučit se anglicky, stát se generálním ředitelem. Sociální služby dosahují svého cíle (sociální začlenění, předcházení sociálnímu vyloučení) vyrovnáním příležitostí. Jde u nich o rovnost v možnostech (každý může chodit na kurzy angličtiny, zúčastnit se konkurzu), nikoli ve výsledku (každý umí anglicky a je generálním ředitelem).“
- Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, čeho může uživatel dosáhnout právě využíváním sociální služby.“

„Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele“⁴ z roku 2008 (dále jen jako „Výkladový sborník“) nahrazuje pojem „osobní cíl“ pojmem „cíl spolupráce“. Ten je definován takto:

- „Pojem „cíl spolupráce“ lépe vyjadřuje partnerské postavení poskytovatele a uživatele služeb a přitom umožňuje, aby cíle spolupráce vycházely z cílů uživatele a jeho potřeb.“
- „Za cíl spolupráce můžeme považovat stav změny, který by měl nastat spolupůsobením uživatele a poskytovatele služeb. Tato změna je prospěšná jednotlivci, odpovídá jeho přáním, potřebám a hodnotám. Cíl je vázán především na člověka – uživatele. Ten si cíle spolupráce dotváří a formuluje pokud možno sám v dialogu s pracovníkem a s jeho podporou. Uživatel služby vychází z konkrétní životní situace, ze svých představ o budoucím životě, svých potřeb (motivační složka cíle

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

spolupráce, důvod, proč se o spolupráci jedná).“

- „Působení poskytovatele služby je naopak zaměřeno na zvažování a rozhodování o tom, jaké cíle se stanou předmětem spolupráce a pomocí jakých prostředků budou naplňovány (konativní složka cíle, zda a jak bude cíle dosahováno). Poskytovatel nestanovuje cíle pro uživatele, ale může nabízet podmínky a prostředky k jejich dosažení.“

Kniha „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“⁵ z roku 2011 definuje osobní cíl takto:

- „Stav změny, který by měl nastat spolupůsobením uživatele a poskytovatele služeb“.
- „Osobní cíl, zjištěný různými metodami, vychází vždy od klienta. Je otázkou dovedností klíčového pracovníka, zda dokáže poznat, jestli je formulovaný osobní cíl v souladu s veřejným závazkem a v čem může být služba nápomocná při jeho realizaci, zda a co může rozvíjet a podporovat, v jakých momentech se posílání a osobní cíl klienta „potká“, kde je ta oblast, na které je možné společně pracovat.“

Všechny tři publikace se tedy shodují v tom, že:

- osobní cíl je popis žádoucí změny, která by měla nastat prostřednictvím sociálních služeb,
- osobní cíl stanovuje klient, poskytovatel ho v tom podporuje a kontroluje, aby osobní cíl byl v souladu s jeho možnostmi, posláním a cíli poskytované sociální služby,

Zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb i všechny tři výše uvedené publikace se shodují v tom, že při stanovení osobního cíle je klient v aktivní roli (on určuje osobní cíle), zatímco poskytovatel je v roli pasivní (osobní cíle neurčuje, nenavrhuje, pouze pomáhá klientovi cíle formulovat a vybírá ty, které jsou v souladu s jeho možnostmi).

Jiný pohled na pojem osobní cíl a role obou stran (klienta a poskytovatele) při jeho stanovení nabízí Marcela Hauke v knize⁶ „Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce“. Zde je osobní cíl chápán jako dohoda mezi klientem a poskytovatelem:

„Osobní cíl je takový cíl uživatele, který je možné naplnit základními a fakultativními úkony poskytovatele a na kterém se dohodne spolu s poskytovatelem. Příznavnější označení pro osobní cíl je cíl společné práce.“

Každý člověk má cíl. Lze si ho představit jako cíl, na jehož konci stojí naplněné potřeby uživatele. A to už si představit umíme.

Uživatele se neptáme: „Jaký je Váš cíl? Většinou nám bude odpověď nechápavý pohled.“

Na základě stanovených potřeb, vyjádřených přání uživatele a možností poskytovatele jsou stanoveny, ve spolupráci s uživatelem, osobní cíle uživatele, a to jak dlouhodobé, tak krátkodobé.“

„Osobní cíl je průnikem tří složek:

- Přání uživatele
- Potřeby uživatele
- Možnosti poskytovatele
 - Přání a potřeby uživatele musí odpovídat posláním organizace, cílovým skupinám a dalším vydefinovaným požadavkům, kterými se organizace vymezuje. ... Proto se v procesu plánování hovoří o hledání cíle společné práce obou zúčastněných stran — ne každé přání uživatele bude organizace naplňovat“.

Osobní cíl tedy není přáním klienta, ale dohodou mezi klientem a poskytovatelem na cíli společné práce. Role klienta i poskytovatele se vyrovnávají, poskytovatel je stejně jako klient v aktivní roli, kdy také on může na základě přání a potřeb klienta navrhnout osobní cíle (cíle společné práce).

Ve výše uvedených zdrojích (zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, odborné publikace) lze tedy najít dva rozdílné obsahy, významy pojmu osobní cíl:

1. PRVNÍ VÝZNAM: Osobní cíl jako přání, požadavek či očekávání klienta (§ 88 písm. f, kritéria 3b, 5b, 5c, 15a, Průvodce poskytovatele, Výkladový sborník, Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách).

2. DRUHÝ VÝZNAM: Osobní cíl jako něco, co není přáním, požadavkem či očekáváním klienta, ale co z tohoto přání, požadavku či očekávání vychází (kritérium 4c, Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce).

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

S těmito významy se také pojí různé potřeby rolí obou zúčastněných stran, klienta a poskytovatele při stanovení osobních cílů:

1. Aktivní klient x pasivní poskytovatel
(zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, Průvodce poskytovatele, Výkladový sborník, Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách).

2. Aktivní klient x aktivní poskytovatel
(Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce).

Zásadní problém pro poskytovatele sociálních služeb je, že není vyjasněno, který z výše uvedených významů pojmu osobní cíl platí, respektive, že pod pojem osobní cíl jsou nerozlišně zahrnovány oba dva významy.

Přítom každý z těchto významů má jiné důsledky pro cíl poskytovaných služeb u konkrétních klientů, každý nabízí jinou odpověď na otázku: „Na čem má poskytovatel s klientem pracovat?“. V rámci prvního významu je odpovědí, že poskytovatel má pracovat na přáních klienta. Tedy cílem sociálních služeb je pouze to, co si klient přeje, s dovětkem, že tento cíl musí být v souladu s možnostmi poskytovatele, jeho posláním a cíli poskytované sociální služby. Pokud se však přání klienta do těchto mantinelů vejde, poskytovatel nemá klientovi do jeho přání vůbec co mluvit a jeho úkolem je pouze ho pasivně přijmout a naplnit. Můžeme říci, že zde se jedná o obdobu principu, který je uplatňován v komerční sféře mezi zákazníkem a obchodníkem, který se řídí heslem „náš zákazník, náš pán“. Neboli, zákazník dostane cokoliv, co si přeje (a co si může zaplatit). V sociálních službách však tento „byznys princip“ nefunguje, a ani nemůže fungovat. Sociální služby jsou totiž poskytovány nejen na základě přání klienta, ale také na základě společenské objednávky. Ta je vyjádřena v zákoně o sociálních službách, který říká, že sociální služby nejsou poskytovány proto, že si je lidé přejí, ale že jejich účelem je „pomoc a podpora osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“. To znamená, že v rámci sociálních služeb máme vždy dva „zákazníky“, klienta s jeho přáními, požadavky a očekáváními, a společnost, která má také svá přání, požadavky a očekávání.

První význam pojmu osobní cíl nedostatečně naplňuje tuto povahu sociálních služeb, když jednostranně upřednostňuje pouze jednoho ze „zákazníků“ sociálních služeb, klienta.

Druhý význam pojmu osobní cíl lépe naplňuje princip fungování sociálních služeb tím, že cílem sociálních služeb není pouze plnit přání klienta, ale že tento cíl z těchto přání vychází. To umožňuje v rámci stanovení cíle zohlednit u druhého „zákazníka“ sociálních služeb, tedy požadavky společnosti. Existují dokonce druhy sociálních služeb, které jsou více založeny na přáních společnosti než na přáních klienta. Jedná se například o terénní programy pro uživatele drog (společnost si přeje, aby klienti, pokud už drogy užívají, tak činili bezpečně s co nejmenšími negativními následky pro sebe a své okolí) nebo nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (společnost si přeje, aby vývoj dětí a mládeže nebyl ohrožen společensky nežádoucími jevy).

Nový Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí č. 5/2019 řeší problémem dvojího významu pojmu osobní cíl (a z něj vyplývající nejasnost, zda cílem sociálních služeb je plnit přání klienta, nebo zda tento cíl z tohoto přání vychází) tím, že oba dva významy jsou od sebe odděleny a pod pojem osobní cíl se zahrnuje pouze význam první. Osobní cíl je tedy chápán jako synonymum pojmu přání, požadavek, očekávání. Pro druhý význam je zaveden nový pojem „cíle spolupráce“ (podobně jako v knize „Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce“ a v ní používaný pojem „cíle společné práce“).

Místo jednoho pojmu „osobní cíl“ s dvojím významem zde tedy máme dva pojmy, „osobní cíl“ a „cíle spolupráce“, každý s vlastním, jednoznačným významem.

Osobní cíl je v Doporučeném postupu č. 5/2019 chápán jako „subjektivní pohled zájemce o službu či jeho zástupců a blízkých osob na to, co by mu měla daná sociální služba přinést, jaká jeho přání a potřeby by měla splnit“. Pojmy „požadavky“, „očekávání“ a „osobní cíle“ jsou zde synonyma téhož.

Cíle spolupráce je v Doporučeném postupu č. 5/2019 definován jako výsledek „dohody mezi zájemcem a poskytovatelem“, „nemá subjektivní povahu jako osobní cíl zájemce o službu (tedy není stanoven pouze a jenom zájemcem o službu)“. „Cíle spolupráce je to, co si zájemce o službu přeje, co

potřebuje a co mu poskytovatel sociálních služeb může nabídnout“, „musí naplňovat tři základní aspekty: musí vycházet z přání zájemce, musí naplňovat jeho potřeby a musí být v souladu s nabídkou služeb, posláním a cíli daného poskytovatele“. Důležitou součástí definice pojmu cíle spolupráce je odlišení přání a potřeb klienta. Zatímco přání je čistě subjektivní a vychází pouze z klienta, potřeba je „to, na čem se zájemce a zaměstnanec poskytovatele dohodnou, že je pro řešení nepříznivé sociální situace zájemce účelné, prospěšné, užitečné“. Potřeba tak ztrácí svůj subjektivní charakter, a dostává se na úroveň kontraktu mezi klientem a poskytovatelem. Stanovení cíle spolupráce vyžaduje aktivní zapojení obou stran, klienta i poskytovatele, a posiluje tak partnerský přístup. Klient i poskytovatel jsou dvě rovnoprávné strany jednání, ve kterém má každá strana své zájmy, které se snaží uplatnit. Zájem klienta, vyjádřený prostřednictvím jeho přání, očekávání a požadavků (= osobních cílů), a zájem poskytovatele, vyjádřený v jeho posláním a cílech poskytované sociální služby, respektive v zákoně o sociálních službách. Jednání mezi nimi pak vede ke kontraktu, dohodě, v rámci které jsou naplněny zájmy obou stran. Tento kontrakt, tato dohoda je pojmenována jako cíle spolupráce.

Seznam použité literatury

- *Internetová jazyková příručka [online]. Brno: Ústav pro jazyk český Akademie věd České republiky, 2020 [cit. 2020-04-06]. Dostupné z: <https://prirucka.ujc.cas.cz>*
- ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-865-5245-4.*
- *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008.*
- BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.*
- HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPOQ
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB