



## STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

### **DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO**

DRHOVLE 44, 397 01 PÍSEK

IČO: 70869812

ZŘIZOVATEL

JIHOČESKÝ KRAJ

U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2

370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

## III / Jednání se zájemcem o sociální službu

STANDARD ČÍSLO: 3

ZMĚNA: 7

PLATNÁ OD: 1.3.2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo Drhovle

**Za aktualizaci zodpovídá:** Veronika Trykarová

**Schválil:** Mgr. Milada Chylíková

**Vydáno:** v tištěné podobě na sesternách DS, na společném serveru DS Světlo Drhovle

**Určeno pro:** zaměstnance DS Světlo Drhovle, uživatele DS Světlo Drhovle

**Změnový list ke SQSS č. 3**

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	01.01.2008
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	1
Platnost od:	27.10.2009
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	17.1.2011
Předmět změny:	Přidán formulář – záznam ze sociálního šetření
Změna č.	3
Platnost od:	1.6.2011
Předmět změny:	Změna – evidence žádostí
Změna č.	4
Platnost od:	1.10.2012
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	5
Platnost od:	1.7.2014
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	6
Platnost od:	1.1.2018
Předmět změny:	Změna zodpovědné osoby za aktualizaci
Změna č.	7
Platnost od:	1.3.2019
Předmět změny:	Změna zodpovědné osoby za aktualizaci
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	

## Jednání se zájemcem o sociální službu

Jednání se zájemcem o službu a formulování cíle služby probíhá již před nástupem do domova. Za poskytovatele zjišťuje očekávání zájemce od nabízené služby sociální pracovník. Sociální pracovník se průběžně vzdělává a školí na dovednosti ohledně komunikace. Používá profesionální, vstřícné a empatické jednání.

Zájemce jedná osobně nebo v zastoupení zákonného zástupce, s doprovodem rodinných příslušníků či v zastoupení obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Sociální pracovník se snaží zodpovědět veškeré otázky týkající se poskytované sociální služby. Sociální pracovník o všech jednání či nových skutečnostech (osobní návštěva i telefonický kontakt) pořizuje zápis do IS Cygnus.

Pokud má žadatel zájem, jsou mu zapůjčeny k prostudování **Základní informace pro zájemce o služby Domova pro seniory Světlo**. Součástí těchto informací je stručná charakteristika domova a fotogalerie, Smlouva o poskytování služby sociální péče, Smlouva o finanční spoluúčasti, Ceník poskytovaných služeb, Ceník fakultativních služeb, Příloha k ceníku, Dotazník pro žadatele o poskytování služby sociální péče, Seznam doporučených věcí při nástupu do DS, domácí řád a leták DS Světlo a DZR.

### Jednání probíhá:

- osobní schůzkou zájemce a sociálního pracovníka přímo v zařízení
- osobní schůzkou sociálního pracovníka se zájemcem v místě bydliště zájemce – na základě předchozí telefonické domluvy
- telefonicky
- písemně
- elektronickou poštou

Zájemce má možnost seznámit se s rozsahem služeb, poskytovaných Domovem pro seniory také z internetových stránek nebo informačních brožurek. V případě zájmu si může zařízení prohlédnout v doprovodu sociálního pracovníka a seznámit se s provozem.

### Povinnosti zájemce o sociální službu:

Aby se mohl zájemce o umístění do zařízení rozhodnout, zda poskytovaná služba odpovídá jeho představám, je nutné seznámit se před podáním žádosti:

- s rozsahem poskytované péče
- s podmínkami pro přijetí do zařízení
- se způsobem podání žádosti o umístění
- s právy a povinnostmi zájemce o umístění
- s cenou poskytovaných služeb
- s prostředím zařízení
- konzultovat své dotazy se sociálním pracovníkem

## Rozsah poskytované péče

Zájemce je seznámen s Domácím řádem domova – zejména formou pobytu, s rozsahem poskytované péče a s výčtem základních a fakultativních činností, které zařízení poskytuje dle platné právní úpravy. Dále se zdravotní péčí v domově, s možnostmi platby a výplaty zůstatku důchodu, aktivizačními činnostmi, individuálním plánováním a dalšími důležitými informacemi.

V případě zájmu žadatele, je mu Domácí řád sociálním pracovníkem zapůjčen k prostudování domů.

### **Podmínky pro přijetí**

Zájemce o službu musí splňovat cílovou skupinu služby. Osoby s chronickým onemocněním či jiným zdravotním postižením starší 55 let a senioři, kteří potřebují k zajištění svých potřeb pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc nemohou získat ve svém domácím prostředí.

Věková hranice je od 55 let. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Základní podmínkou je dobrovolnost nástupu a písemný souhlas uživatele (opatrovníka) s umístěním do zařízení. Tento souhlas je vyjádřen vlastnoručním podpisem na žádosti o umístění.

### **Řízení o přijetí**

Zájemci jsou do zařízení přijímáni na základě Žádosti o poskytování sociálních služeb. Součástí Žádosti je vyjádření lékaře o zdravotním stavu, kopie přiznaného příspěvku na péči (popř. její žádosti). Pokud má zájemce o službu soudem ustanoveného opatrovníka, je nutné také přiložit toto ustanovení. Pokud sociální pracovník při prvním kontaktu zjistí, že žadatel o službu není schopen chápat smysl jednání, vysvětlí rodině nutnost podání návrhu k soudu o zastupování uživatele.

**Evidenci žádostí** o umístění vede v zařízení sociální pracovník v písecké pobočce. Žádosti jsou podávány do podatelny v DS Písek, kde jsou administrativní a spisovou pracovníci přijaty do evidence. Následně jsou předány sociálnímu pracovníkovi, který je připraví k hodnocení.

Jednou měsíčně (případně dle potřeby) probíhá hodnocení žádostí za účasti ředitele, sociálního pracovníka a vedoucí sestry. Poté sociální pracovnice vydá a ředitel podepíše. Vyrozumění o přijetí či nepřijetí žadatele do domova, případně o zařazení žádosti do evidence čekatelů. Toto Vyrozumění je neprodleně zasláno žadateli na adresu uvedenou v Žádosti.

Pokud zájemce splňuje všechny podmínky pro přijetí, je:

- a) vyzván k přijetí do domova – v případě volné kapacity
- b) zařazen do evidence čekatelů na umístění a vyzván po uvolnění vhodného místa

Evidence žádostí a seznamy žádostí jsou vedeny v IS Cygnus a v PC. Žádosti vyřazené z důvodu odmítnutí nástupu nebo úmrtí jsou zapsány do seznamu zrušených žádostí a jsou archivovány podle spisového a skartačního řádu.

Sociální pracovník v rámci jednání se zájemcem o službu provádí také společně s vedoucí sestrou **sociální šetření**. Pokud zájemce o službu nemůže navštívit domov a osobně si vše prohlédnout, navštíví ho personál domova v jeho domácím prostředí nebo ve zdravotnickém zařízení, podle toho, kde se v té době nachází. Domov má vypracované Základní informace pro zájemce o služby Domova pro seniory Světlo a domova se zvláštním režimem (viz. výše), které na sociální šetření bere s sebou. Žadatel o službu má možnost si vše v klidu prohlédnout.

**Přijetí** do domova je podmíněno vyzváním sociálního pracovníka. Uživatel (zákonný zástupce) je vyzván písemně nebo telefonicky. Minimálně týden dopředu je stanoven datum a čas nástupu do zařízení. Termín lze přizpůsobit požadavkům žadatele. Zároveň uživatel obdrží seznam doporučených věcí, které si může do domova vzít, vzorovou smlouvu a **Dotazník pro žadatele o poskytování služby sociální péče**, který v den příjmu přinese vyplněný. S vyplněním dotazníku může v den příjmu pomoci sociální pracovník. Při přijetí uživatele do domova uzavírá sociální pracovník s uživatelem Smlouvu o poskytování služby sociální péče v Domově pro seniory Světlo (viz. Standard č.4 ).

Pokud žadatel přijetí do zařízení odmítne je žádost buď přesunuta v evidenci mezi neurgentní, případně je dle přání žadatele vyřazena z evidence.

### **Cena a rozsah poskytovaných služeb**

Domov poskytuje služby sociální péče formou pobytových služeb. Výše úhrady poskytovaných služeb se řídí aktuální právní úpravou a je k ní připočítána výše příspěvku na péči, pokud je přiznán. V ceně jsou zahrnuty náklady na pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Zájemce získá informace týkající se výše úhrady od sociálního pracovníka. Výše aktuálních úhrad jsou vyvěšeny také na nástěnkách domova.

### **Prostředí domova**

Zájemce se může seznámit s prostředím domova prostřednictvím předem dohodnuté prohlídky konané se sociálním pracovníkem. V rámci prohlídky je seznámen s prostředím a jsou mu zodpovězeny případné dotazy.

### **Konzultace dotazů**

Zájemce může kdykoliv konzultovat veškeré své dotazy týkající se umístění v zařízení se sociálním pracovníkem a to buď při osobní návštěvě, telefonicky, písemně či elektronickou poštou.

### **Postup jednání se zájemcem**

Zájemce o službu je sociálním pracovníkem seznámen s rozsahem poskytovaných služeb již před nástupem do zařízení a opětovně v den nástupu. Zájemce má povinnost vyjádřit svá přání o množství a formě poskytovaných služeb v rámci ošetrovatelské péče, volnočasových aktivit a individuálního plánu.

Zájemci je poskytnuta podpora, aby vyjádřil své potřeby, přání a cíle služeb. Na základě těchto osobních cílů je klíčovým pracovníkem formulován individuální plán služby. Základem je zjištění, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout a v souladu s tím stanovení konkrétního osobního cíle.

Uvedená objednávka je písemně zapsána v tzv. individuální plánu a plánu péče, může být kdykoliv během pobytu doplňována či měněna. Vždy závisí na přání uživatele. Zohledňuje se tím fakt, že zájemce nemusí v den nástupu do zařízení všemu správně porozumět. Pravidelně klíčoví pracovníci konzultují plnění individuálních plánů, popř. jejich úpravu. (Viz. Standard č. 5)

## Formy komunikace se zájemcem:

### 1. standardní situace:

- Jednání probíhá vždy se zájemcem o sociální službu.
- Jednání probíhá na základě žádosti zájemce za přítomnosti další osoby (příbuzného, známého). V mnohých případech je přítomnost příbuzných nebo známých zájemce vyžadována. Dochází k posílení pocitu bezpečí, vybudování klidné a důvěryhodné atmosféry a vytváření vhodných podmínek k úspěšnému jednání se zájemcem o službu a stanovení osobních cílů.
- Jsou používány formy komunikace srozumitelné a blízké žadateli.
- Informace jsou podávány laskavým a trpělivým přístupem v menších množstvích, opakovány a kompetentní pracovník ověřuje, zda zájemce všemu porozuměl.
- Při jednání se zájemcem pracovníci komunikují s uživateli verbálně a všímají si i neverbálních projevů, především u zájemců, kteří špatně verbálně komunikují nebo nekomunikují vůbec.
- Při jednání s uživatelem s omezenými duševními schopnostmi používáme také alternativní způsob komunikace. Jedná se o neverbální techniky komunikace (gesta, mimika) v kombinaci s dokumenty ve zjednodušené formě.
- Sociální pracovník má vypracované srozumitelné, jednoduché informace pro zájemce s demencí, které během jednání používá. Prostřednictvím obrázků se snaží seznámit žadatele s poskytovanou sociální službou. Zároveň si všímá projevů souhlasu či nesouhlasu, libosti či nelibosti.

### 2. nestandardní situace:

- V případě jednání o službu se zájemcem omezeným ve svéprávnosti, musí být vždy přítomen zákonný zástupce. Dále se postupuje jako v bodě 1.
- V případě absence opatrovníka, zastupuje žadatele, který není schopen z důvodu svého zdravotního stavu plně pochopit okolnosti uzavření smlouvy o poskytování služby sociální péče nebo není schopen podpisu, obecní úřad obce s rozšířenou působností.
- Pokud je zájemce umístěn ve zdravotnickém zařízení, komunikuje sociální pracovník mimo jiné také se sociálním pracovníkem daného zařízení a spolu dále koordinují postup přijetí zájemce do domova.

### **Odmítnutí zájemce o službu**

Zařízení může odmítnout přijetí zájemce do zařízení dle zákona 108/2006 Sb., v platném znění, jestliže:

- neposkytuje takovou sociální službu, o kterou zájemce žádá
- nemá dostatečnou kapacitu, o kterou osoba žádá - zájemce je zařazen do pořadníku čekatelů o umístění
- zdravotní stav vylučuje podle prováděcí vyhlášky službu poskytnout
- osobě, která žádá o poskytnutí soc. služby vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže soc. služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

V těchto situacích poskytne sociální pracovnice soc. poradenství a doporučí žadateli, na koho by se měl obrátit a předá kontakty na jiná zařízení. V případě nedostatečné kapacity je žadatel dle § 91 odst. 3 zákona 108/2006 Sb. v platném znění zařazen do evidence žadatelů a s jeho žádostí je nadále pracováno. Ve všech těchto případech je žadatel o službu písemně vyrozuměn s odůvodněním, proč nemůže být do domova přijat. V případě, že je žádost odmítnuta, je žadateli zaslána zpět.

Mgr. Milada Chylíková  
ředitelka DS Světlo

**Poznámka.** K tomuto standardu se váží tyto směrnice:

- Domácí řád DS
- Vnitřní směrnice č. 36 – postup při evidenci žádostí o sociální službu
- Vnitřní směrnice č. 37 – směrnice pro příjem uživatele