



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, POBOČKA PÍSEK
KARLA ČAPKA 2549, 397 01 PÍSEK

IČO: 70 86 98 12

ZŘIZOVATEL:
JIHOČESKÝ KRAJ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

III / Jednání se Zájemcem o službu

STANDARD ČÍSLO: 3

ZMĚNA: 7

PLATNÁ OD: 1.9.2020

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Mgr. Martina Kolářiková, DiS.

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo, pobočka Písek

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo, pobočka Písek, zájemci o službu

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:	Odstavec 1 v celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	1.6.2011
Předmět změny:	Změny v evidenci žádostí
Změna č.	4
Platnost od:	1.10.2012
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	5
Platnost od:	1.7.5014
Předmět změny:	Změna – formy komunikace se Zájemcem
Změna č.	6
Platnost od:	1.5.2019
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	7
Platnost od:	1.9.2020
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Jednání se Zájemcem o službu sociální péče

Jednání se Zájemcem o službu sociální péče (dále jen Zájemce) a mapování jeho očekávání probíhá již před nástupem do domova. Za poskytovatele zjišťuje očekávání sociální pracovník, který používá profesionální, vstřícné a přiměřeně empatické jednání.

Zájemce jedná osobně nebo s doprovodem rodinných příslušníků, v případě omezení svéprávnosti v zastoupení zákonného zástupce. Sociální pracovník zodpovídá otázky týkající se poskytování sociální služby a o všech jednáních či nových skutečnostech pořizuje zápis do IS Cygnus 2.

Zájemce má možnost seznámit se s rozsahem služby také z internetových stránek nebo informační brožurky. V případě zájmu si může zařízení v doprovodu sociálního pracovníka a se souhlasem ředitele Domova prohlédnout a seznámit se s prostředím. V rámci prohlídky mu jsou zodpovězeny případné dotazy.

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

Aby se mohl Zájemce rozhodnout, zda poskytovaná služby odpovídá jeho představám, je vhodné seznámit se:

- se způsobem podání žádosti o umístění
- s rozsahem poskytované péče – dle Zákona o sociálních službách
- s podmínkami pro přijetí do zařízení
- s právy a povinnostmi uživatele – dle Domácího řádu
- s cenou poskytovaných služeb
- s prostředím zařízení

Postup jednání se Zájemcem

Zájemce je sociálním pracovníkem seznámen s rozsahem poskytovaných služeb před uzavřením Smlouvy a opětovně v den jejího uzavření. Zájemce může vyjádřit svá přání o způsobu poskytování služeb, která jsou blíže specifikovaná v rámci individuálního plánování služby (viz SQSS č. 5).

Formy komunikace se Zájemcem:

1. standardní situace:

- Jednání probíhá se Zájemcem o Službu.
- Jednání probíhá se Zájemcem 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.
- Při jednání jsou používány formy komunikace srozumitelné a blízké Zájemci.
- Informace jsou podávány trpělivým a přiměřeně empatickým přístupem. Kompetentní pracovník ověřuje, zda Zájemce sdělovaným informacím 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 se Zájemcem s omezenými duševními schopnostmi používá sociální pracovník alternativní způsob komunikace. Jedná se o neverbální techniky komunikace (gesta, mimika) v kombinaci s dokumenty poskytovatele zpracovanými ve zjednodušené formě.
- Sociální pracovník má vypracované srozumitelné, jednoduché informace pro Zájemce s onemocněním demence, které během jednání používá. Prostřednictvím obrázků se snaží seznámit Zájemce 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 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 nedostatečnou 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 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 pracovník sociální poradenství, doporučí Zájemci, na koho by se měl obrátit a předá kontakty na jiná vhodná zařízení. V případě nedostatečné kapacity je žadatel dle § 91 odst. 3 zákona 108/2006 Sb. v platném znění zařazen do evidence Žadatelů. Ve všech těchto případech je Zájemce písemně vyrozuměn s odůvodněním, proč s ním nemůže být ihned uzavřena Smlouva. V případě, že Zájemce nesplňuje podmínky k přijetí, je mu Žádost zaslána zpět.

Pokud Zájemce splňuje cílovou skupinu poskytovatele a všechny podmínky pro přijetí, je:

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

Evidence žádostí

Evidenci žádostí o poskytování služby sociální péče vede sociální pracovník v DSS, pobočka Písek. Žádosti jsou podávány do podatelny v DSS, pobočka Písek, kde jsou administrativní a spisovou pracovníci přijaty do evidence. Následně jsou předány sociálnímu pracovníkovi, který je připraví k hodnocení.

Žádosti jsou evidovány v IS Cygnus a pořadníky Žadatelů vedeny v PC v programu Word. Žádosti vyřazené z důvodu odmítnutí nástupu nebo úmrtí jsou zapsány do seznamu zrušených žádostí a jsou archivovány podle spisového a skartačního řádu.

Jednou měsíčně (případně dle potřeby) probíhá hodnocení žádostí za účasti ředitele, sociálního pracovníka a vedoucí sestry. Poté sociální pracovník 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.

Zájemci, se kterým se vyjednává uzavření Smlouvy o poskytování služby sociální péče, jsou v případě zájmu zapůjčeny k prostudování Základní informace pro Zájemce o sociální službu v Domově pro seniory Světlo, pobočka Písek. Součástí těchto informací je stručná charakteristika domova a fotogalerie, Smlouva o poskytování služby sociální péče (dále jen Smlouva), Smlouva o finanční spoluúčasti, Ceník poskytovaných služeb, Ceník fakultativních služeb, Dotazník pro žadatele o poskytování služby sociální péče, Seznam doporučených věcí při nástupu, Domácí řád a informační brožurka DS Světlo.

Podmínky pro přijetí

Zájemce musí splňovat cílovou skupinu Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek, specifikovanou v SQSS č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Základní podmínkou je dobrovolnost nástupu a písemný souhlas uživatele (opatrovníka) s umístěním do zařízení.

Zájemci jsou do zařízení přijímáni na základě Žádosti o poskytování sociálních služeb (dále jen Žádost). Součástí Žádosti je vyjádření lékaře o zdravotním stavu,

kopii přiznaného příspěvku na péči (popř. 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 o zastupování k soudu. Před přijetím Zájemce provádí sociální pracovník sociální šetření v místě stávajícího bydliště Zájemce.

Sociální šetření

Sociální pracovník v rámci jednání se Zájemcem o službu provádí společně s vedoucí sestrou **sociální šetření** u žadatelů, kteří jsou vybráni k uzavření smlouvy. Sociální pracovník ze sociálního šetření vypracovává zápis do tiskopisu **Záznam ze sociálního šetření (příloha č. 1)**, který je přikládán k podané žádosti. Oba dokumenty jsou po přijetí do zařízení součástí sociální dokumentace uživatele.

Pokud Zájemce o službu nemůže navštívit domov a osobně si vše prohlédnout, navštíví ho personál domova v místě, kde se aktuálně nachází. Domov má vypracované Základní informace pro Zájemce o služby Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek, které sociální pracovník má na sociálním šetření pro Zájemce o službu k dispozici.

Přijetí do domova a uzavření Smlouvy je podmíněno vyzváním sociálního pracovníka. Zájemce je vyzván písemně nebo telefonicky. Minimálně týden dopředu je stanoven datum a čas nástupu do zařízení. Termín lze v nutném případě přizpůsobit požadavkům žadatele. Žadatel obdrží seznam doporučených věcí, vzorovou smlouvu a **Dotazník pro žadatele o poskytování služby sociální péče (příloha č. 2)**, který v den přijetí přinese vyplněný. V den přijetí Zájemce do domova zprostředkovává sociální pracovník uzavření Smlouvy o poskytování služby sociální péče v Domově pro seniory Světlo, pobočka Písek (viz SQSS č. 4). Pokud Zájemce odmítne uzavření Smlouvy, je žádost buď přesunuta v evidenci mezi neurgentní žádosti, případně je na přání Zájemce 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. V ceně jsou zahrnuty náklady

na ubytování a stravu a dle výše přiznaného příspěvku na péči také 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. Zájemce získá informace týkající se výše úhrady od sociálního pracovníka. Aktuální ceníky jsou vyvěšeny také na nástěnkách domova.

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váží tyto směrnice:

- Příloha č. 1 – Záznam ze sociálního šetření
- Příloha č. 2 – Dotazník pro žadatele o poskytování služby sociální péče
- Domácí řád DSS, pobočka Písek
- Vnitřní směrnice č. 36 – postup při evidenci žádostí o sociální službu
- Vnitřní směrnice č. 37 – směrnice pro příjem uživatele
- SQSS č. 1, 4, 5

Příloha č. 1:

Záznam ze sociálního šetření

Jméno a příjmení žadatele:	Adresa TP:	Datum narození:	
		Rodné číslo:	
Místo soc. šetření:	Lékař:		
	Pojišťovna:		
<u>A) BYTOVÉ PODMÍNKY</u>			
<u>B) POSKYTOVATEL POMOCI</u>			
<u>C) STRUKTURA RODINY</u>			
a) <u>zájem rodiny</u>	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ
b) <u>kontaktní osoba</u>	<u>Příjmení, jméno:</u>		
	<u>Adresa:</u>		
	<u>Telefon:</u>		
c) <u>opatrovník</u>	ANO	NE	ZAŽÁDÁNO
	<u>Příjmení, jméno:</u>		
	<u>Adresa:</u>		

Telefon:

D) SOBĚSTAČNOST

a) komunikace	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
b) orientace v čase, místě	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
c) orientace vůči jiným fyzickým osobám	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
d) obstarávání potravin	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
e) stravování	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
f) péče o domácnost	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
g) oblékání, obouvání	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
h) sociální kontakty	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ
i) osobní aktivity	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ

E) ZDRAVOTNÍ POTŘEBY

a) mobilita	ANO / NE / ČÁSTEČNÁ				
b) tělesná hygiena	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ				
c) inkontinence	ANO / NE / ČÁSTEČNÁ				
d) péče o zdraví	ZVLÁDÁ / NEZVLÁDÁ / ČÁSTEČNĚ				
e) demence	ANO / NE				
f) kompenzační pomůcky					
<u>F) PŘÍSPĚVEK NA PÉČI</u>					
NEMÁ	ZAŽÁDÁNO	I.	II.	III.	IV.
<u>G) DŮCHOD</u>			Kč	Splatnost:	
STAROBNÍ		STAROBNÍ + VDOVSKÝ		INVALIDNÍ	
<u>J) AKTIVITY, KONÍČKY</u>					

Vypracoval:

Dne:

Podpis:

Příloha č. 2:

Domov pro seniory Světlo, Drhovle 44, Písek 397 01

tel: 382 789 611, IČO: 708 69 812

**DOTAZNÍK PRO ŽADATELE
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE V
DOMOVĚ PRO SENIORY SVĚTLO**

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Bydliště:.....

I. OŠETŘOVATELSKÁ ČÁST

Zakřížkujte, prosím, v jakém rozsahu a jakým způsobem Vám mají být níže uvedené služby poskytovány:

1. Přeji si oslovovat:

.....

2. Jsem PRAVÁK – LEVÁK (nehodící škrtněte)

3. Zajištění chůze, pohybu na invalidním vozíku

- Nepotřebuji pomoc personálu při chůzi (jízdě na invalidním vozíku)
- Potřebuji pomoc při chůzi (jízdě na invalidním vozíku) mimo pokoj
- Potřebuji pomoc personálu při chůzi (jízdě) po pokoji
- Potřebuji pomoc personálu při vysazování, polohování na lůžku
- Jiná přání:

.....

4. Používám tyto kompenzační pomůcky:

.....
.....

5. Druh a četnost stravy

- Chci odebírat stravu normální v rozsahu snídaně, oběd, večeře
- Chci odebírat druhou večeři (za příplatek) → pro diabetiky na inzulinu zdarma
- Jiná přání:..

.....

6. Způsob stravování

- Nepotřebuji pomoc personálu při jídle
- Potřebuji následující pomoc:
 - **NAMAZÁNÍ – NAKRÁJENÍ – MLETÍ – MIXOVÁNÍ** *(nehodící škrtněte)*
 - **POMOC PŘI PŘÍJMU POTRAVY**
- Jiné přání:

.....

7. Jsem zvyklá(ý) jíst

- **PŘÍBOREM – POUZE LŽICÍ** *(nehodící škrtněte)*
- **Z MĚLKÉHO TALÍŘE – Z HLUBOKÉHO TALÍŘE** *(nehodící škrtněte)*
- Jiné přání:

.....

8. K jídlu mám rád(a):

.....

9. K jídlu nemám rád(a):

.....

10. Potravinové alergie:

.....

11. Způsob přijímání tekutin

- Jsem zcela soběstačná (ý) v obstarávání i příjmu tekutin

- Přeji si, aby mi personál nosil čaj na pokoj, pití zvládnou sám
 - čaj si přeji: **HOŘKÝ – SLADKÝ** (*nehodící škrtněte*)
- Potřebuji pomoc personálu při obstarání i příjmu tekutin
- Jiné přání:

.....

12. Ke snídani jsem byl (a) zvyklý(á) pít

- **KÁVU – BÍLOU KÁVU – ČAJ – VODU** (*nehodící škrtněte*)
- Jiné přání:

.....

13. Nemám rád (a) tyto tekutiny:

.....

14. Mé životní stravovací návyky:

.....

15. Vyprazdňování

- Nepotřebuji pomoc personálu při toaletě
- Potřebuji doprovod personálu na toaletu
- Používám následující inkontinentní pomůcky:

.....

- **PŘES DEN - V NOCI - NEUSTÁLE** (*nehodící škrtněte*)
- Potřebuji pomoc s výměnou inkontinentní pomůcky

- Jiné

přání:

.....

16. Jak často chodím na toaletu (interval):

.....
.....
.....

17. Péče o osobní hygienu

- Nepotřebuji pomoc personálu při osobní hygieně a koupání
- Potřebuji částečnou podporu personálu při osobní hygieně a koupání
- Potřebuji všestrannou pomoc personálu při osobní hygieně a koupání

- Jiné

přání:.....

18. Jaké úkony a v jakém rozsahu zvládnou sám (sama) při ranní a večerní hygieně:

.....
.....
.....
.....

19. Jaké úkony a v jakém rozsahu zvládnou sám (sama) při celkové koupeli:

.....
.....
.....
.....

20. Jsem zvyklý(á) na tento způsob pomoci při celkové koupeli:

.....
.....
.....

21. O svou kůži pečují následujícím způsobem:

.....
.....
.....

22. Pomoc při oblékání a úpravě zevnějšku

- Nepotřebuji pomoc personálu při oblékání a úpravě zevnějšku
- Potřebuji částečnou podporu personálu při oblékání a úpravě zevnějšku
- Potřebuji pomoc personálu při oblékání a úpravě zevnějšku
- Jiné přání:

.....

23. Jaké úkony a v jakém rozsahu zvládnou sám (sama) při oblékání a obouvání:

.....
.....
.....

24. Jaké úkony a v jakém rozsahu zvládnou sám (sama) při svlékání a zouvání:

.....
.....
.....

25. Důležité informace ohledně vzhledu (zvyklosti v účesu, oblékání, oblíbené vůně):

.....
.....
.....

26. Praní a žehlení prádla

- Přeji si, aby mi bylo osobní prádlo práno a žehleno v domově
- Nepřeji si, prát a žehlit osobní prádlo v domově – prádlo mi bude prát rodina.
- Jiná přání:

.....

27. Úklid pokoje

- Nepotřebuji pomoc personálu při úklidu svých osobních věcí
- Potřebuji pomoc personálu při úklidu svých osobních věcí
- Jiné

přání:.....

28. Ráno vstávám v hod. a večer ulehám ke spánku v hod.

29. Zvyklosti před usínáním:

.....
.....
.....

30. Noční kontroly

- Přeji si, aby ošetrovatelský personál prováděl pravidelnou noční kontrolu mého zdravotního stavu na pokoji
- Nepřeji si, aby pečovatelský personál prováděl noční kontroly
- Jiné přání:.....

31. Věřící: ANO – NE Vyznání:

- Návštěva bohoslužeb **ANO - NE** (nehodící škrtněte)
- Poznámka:.....

32. Zájmy a koníčky:

.....
.....
.....

33. Předpokládaná aktivita v domově

- Návštěva aktivizační dílny
- Společenská zábava
- Vycházky, výlety
- Sledování televize
- Společná cvičení
- Společné vaření
- Společné čtení
- Řízené besedy
- Bohoslužby, mše

34. Ostatní služby (zdarma)

- Přeji si využívat vlastní varnou konvici na pokoji
- Přeji si využívat vlastní rádio na pokoji
- Jiná přání:

35. Ostatní služby (za finanční úhradu)

- Mám zájem o pravidelný odběr novin, časopisů, druh:
- Přeji si využívat služeb kadeřnictví
- Přeji si využívat služeb pedikúry
- Přeji si používat vlastní TV na pokoji
- Jiná přání:
.....

36. Ostatní důležité informace k poskytování služby (lze rozepsat na zvláštní příloze)

.....

.....

.....

.....

II. ZDRAVOTNÍ ČÁST

1. Ošetřující Lékař

- Jméno, příjmení:.....
- Adresa:.....

2. Užívání léků

- Kontrolu nad užíváním léků zvládnou sám/a, přeji si mít léky u sebe a jsem si vědom/a možných negativních důsledků nesprávného užívání léků
- Přeji si, aby kontrolu nad mým užíváním léků převzal zdravotní personál
- Jiné přání:

3. Úhrada léků:

- Doplatky za léky si budu hradit sám/a vždy po vyzvednutí léků soc. pracovníci
- Doplatky za vyzvednuté léky bude hradit sociální pracovnice z mého depozitního účtu

III. SOCIÁLNÍ ČÁST

1. Vyřizování úředních záležitostí

- Úřední záležitosti si budu vyřizovat sám/a nebo s pomocí rodiny a přátel
- Úředních záležitostí bude dle domluvy se mnou vyřizovat sociální pracovník
- Jiné přání:

.....

2. Hospodaření s finančními prostředky

- Přeji si mít veškeré finanční prostředky ponechány u sebe na vlastní odpovědnost
- Přeji si založení depozitního účtu u sociální pracovnice k ukládání hotovosti
- Přeji si úhradu léků, zdrav. pomůcek, pedikúry, kadeřnice apod. z depozitního účtu.
- Jiné přání:

IV. ŽIVOTNÍ PŘÍBĚH

Zde je prostor pro sepsání Vašeho životního příběhu, přání, potřeb, zálib, koníčků a dalších informací, které chcete, aby náš personál o Vás věděl.

V..... dne:

Podpis Zájemce (opatrovníka) o službu :

Další přítomné osoby (vztah k zájemci):

Za poskytovatele projednal (soc. pracovnice):

Další přítomné osoby zastupující poskytovatele: