

Standardy kvality sociální služby - Domov seniorů Třeboň (DS)

STANDARD Č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Znění standardu pro zájemce o poskytování naší služby

Jednání se zájemci o naši službu je parketa sociálních pracovníků DS.

DS pro Jednání se zájemcem o sociální službu, dále jen pro Jednání využívá IS Cygnus a Evidence v písemné podobě.

„Jak je každý den jiný a každý člověk jedinečný, tak i každé jednání je jiné, pro jeho účastníky jedinečné“

Vysvětlení pojmů, které jsou v textu níže použity:

Zájemce o sociální službu - člověk, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci a tato situace je řešena prostřednictvím jednání s poskytovatelem sociálních služeb

Nepříznivá sociální situace (NSS)

Jde o životní situaci člověka, kvůli které mu hrozí sociální vyloučení nebo kvůli které již sociálně vyloučen je. Má přímou vazbu na cílovou skupinu poskytovatele soc. služby (komu je služba určena).

V NSS se nachází člověk, který:

- není schopen sám uspokojovat své potřeby a
- nemá zdroje k jejich uspokojení

Zdroji se rozumí:

- vnitřní zdroje (možnosti a schopnosti člověka = vlastní zdroje)
- vnější zdroje (rodina, blízké osoby, další sociální služby - např. terénní služby, veřejně dostupné služby)

„Osobní cíle = cíle spolupráce“

Tyto cíle směřují k řešení nepříznivé sociální situace zájemce a musí být zároveň v souladu s cíli služby.

Cíl spolupráce je stanoven jako průnik 3 faktorů:

- přání zájemce
- potřeb zájemce
- možností poskytovatele sociální služby

Osobní cíle zájemce popisují, co zájemce potřebuje nebo čeho chce dosáhnout prostřednictvím poskytování sociální služby → **cíle spolupráce**

Žádost o poskytování sociální služby DS Třeboň = žádost o poskytování naší služby, dále jen **Žádost**

Smlouva o poskytování sociální služby DS Třeboň = smlouva o poskytování naší služby, dále jen **Smlouva**

Žadatel - zájemce, který podal žádost o naši službu

Zástupce žadatele, dále jen zástupce: nejčastěji opatrovník nebo zplnomocněný zástupce, dále zástupce Obecního úřadu ORP, ...

Blízcí žadatele, dále jen blízcí: nejčastěji rodinní příslušníci, pečující osoby

Účastníci jednání:

- Pověření zaměstnanci DS (vedoucí DS, sociální pracovníci - SP, klíčový pracovníci - KP, případně vedoucí úseků péče, vedoucí zdravotního úseku)
- Zájemce/žadatel jeho zástupce, případně blízcí
- Sociální pracovník zdravotnického zařízení lůžkové péče nebo sociální pracovník zařízení sociální služby, kde se momentálně zájemce, žadatel nachází
- Na žádost zájemce/žadatele/jeho zástupce nebo vyžaduje-li to situace je k jednání přizván externí odborník, např. právník, psycholog, logoped, osobní asistent atd.
- Na přání zájemce/žadatele další neuvedené osoby, které si při jednání přeje mít.

Zásady jednání se žadatelem:

Jednání nikdy neprobíhá formou „O mě, beze mě - o něm, bez něj“.

Osobní jednání probíhá vždy za účasti/za přítomnosti žadatele, bez ohledu na jeho případné zastupování a místo aktuálního pobytu.

Před zahájením poskytování sociální služby se SP se žadatelem setká min. 2 x, tzn. že před podpisem Smlouvy dojde min. ke dvěma osobním jednáním.

SP usiluje o to, aby se jednání aktivně účastnili blízcí žadatele.

Při jednání SP dbá na jasné právní postavení žadatele (omezení svéprávnosti, zastupování, kým a v jakých záležitostech, ...).

SP vždy jedná v souladu s příslušným usnesením/rozhodnutím soudu nebo s obsahem úředně ověřené plné moci k zastupování žadatele.

Pokud žadatel není schopen dostatečně porozumět obsahu jednání ani zjednodušenému výkladu smlouvy a není již schopen k jednání někoho zplnomocnit, je nutné podat soudu návrh na omezení svéprávnosti, ustanovení opatrovníka, pokud již nebylo podáno.

Pokud je žadatel umístěn ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče nebo v sociální službě poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, SP navíc komunikuje se sociálním pracovníkem tohoto zařízení.

Žadatel/jeho zástupce/blízcí se mohou s prostředím a provozem DS seznámit prostřednictvím předem dohodnuté osobní návštěvy v DS.

Fáze jednání:

1. První kontakt se zájemcem/základní sociální poradenství:

Odpovědné osoby - vedoucí DS, sociální pracovníci

2. Podání žádosti o poskytování naší služby:

Ze zájemce se stává žadatel

3. Sociální šetření:

Odpovědné osoby - sociální pracovníci

4. Zpětná vazba/písemné vyjádření vedení DS k žádosti

Mohou nastat tři situace:

- **Zpětvzetí žádosti** (v rámci sociálního šetření, po vzájemné dohodě)
- **Oznámení o zařazení do Evidence žadatelů o poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň**
- **Oznámení o odmítnutí poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň/zamítnutí žádosti**

5. Aktualizace žádosti v Evidenci žadatelů

6. Jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby DS Třeboň, dále jen Jednání o uzavření smlouvy

1. První kontakt se zájemcem/základní sociální poradenství

První kontakt se zájemcem, s jeho zástupcem, blízkým probíhá obvykle:

- telefonicky
- e-mailem
- osobním jednáním v DS – to vždy upřednostňujeme, doporučujeme

Cílem prvního kontaktu se zájemcem je: prvotní řešení nepříznivé sociální situaci zájemce, ...

Výstupem prvního kontaktu je:

- podání žádosti o poskytování naší služby
- zprostředkování kontaktu na jinou formu pomoci, na jiný druh sociální služby

2. Žádost

Formulář žádosti lze získat:

- osobně, vyzvednutím v DS, na adrese Daskabát 306, 379 01 Třeboň, v kanceláři vedoucí DS, případně v kanceláři finančního referenta nebo sociálních pracovníků
- na webových stránkách DS, www.dstrebon.cz, v sekci Informace pro Zájemce o naši službu
- na požádání zašleme formulář e-mailem nebo poštou, na předem určenou adresu

Způsob podání žádosti/způsob jejího doručení:

- osobně v DS, na podatelně DS/v kanceláři finančního referenta
- poštou na adresu DS Třeboň
- e-mailem, žádost se nascanuje a s průvodním dopisem se zašle na e-mailové adresy sociálních pracovníků DS

Všechny potřebné kontaktní informace jsou uvedeny na formuláři žádosti.

Kompletní žádost - 2 listy:

1. list - Žádost o poskytování sociální služby DS Třeboň
2. list - Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování sociální služby DS Třeboň (povinná příloha k žádosti)

Žádost musí být podepsaná - žadatelem nebo jeho zástupcem.

V případě, že žadatel má ustanoveného zástupce, ale zároveň je schopen žádost podepsat a pochopit smysl tohoto úkonu, je v každém případě žádoucí, aby na žádost připojil i svůj podpis.

Pokud žadatel nemá trvalé bydliště v Jihočeském kraji, při podání žádosti, při jednání se zohledňují další skutečnosti (např. rodina, blízcí žadatele žijí v Jižních Čechách, zájemce se narodil, pochází z Jižních Čech, ...).

Příloha k žádosti - Vyjádření ošetřujícího lékaře popisuje aktuální zdravotní stav žadatele → vyjádření lékaře nesmí být starší 3 měsíců.

Předepsaný formulář - Vyjádření lékaře nelze nahradit žádnou lékařskou zprávou ani jiným formulářem.

Nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti se SP telefonicky spojí se žadatelem/s jeho zástupcem, případně s kontaktní osobou uvedenou na žádosti, aby se společně domluvili na termínu a místě Sociálního šetření.

3. Sociální šetření

Sociální šetření navazuje na podání žádosti a je parketou sociálních pracovníků DS.

Toto šetření provádějí oba sociální pracovníci.

Sociální šetření proběhne v místě aktuálního pobytu žadatele (v jeho vlastní domácnosti, v domácnosti pečující osoby, ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, ...).

Cílem Sociálního šetření je vzájemně se poznat, informovat se, představit naši službu a společně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele, pakliže k tomuto nedošlo již dříve.

Dále:

- poskytnout žadateli informace v takovém rozsahu, aby se mohl rozhodnout, zda jeho zájem o poskytování naší služby stále trvá (s ohledem na jeho požadavky, očekávání, přání a osobní cíle)
- získat potřebné informace o žadateli z důvodu posouzení, zda patří do cílové skupiny DS a zjistit závažnost jeho nepříznivé sociální situace
- je-li zřejmé, že žadatel nespadá do naší cílové skupiny - je cílem šetření poskytnout mu základní sociální poradenství, předat kontakty na sociální služby, které by mohly lépe a efektivněji řešit jeho situaci.

Výstupem ze Sociálního šetření je dokument v písemné podobě s názvem **Záznam ze sociálního šetření.**

Do 14 dní po proběhnutí Sociálního šetření odešle vedení DS žadateli/jeho zástupci písemné vyjádření k žádosti.

V případě, že během Sociálního šetření nastane jakákoliv sporná, nestandardní situace, tato lhůta se prodlužuje až do jejího vyjasnění, přičemž je druhá strana o tomto postupu, tedy o prodloužení lhůty písemně informována.

V rámci sociálního šetření, po oboustranné domluvě, tzn. po domluvě žadatele a sociálních pracovníků může dojít k tzv. Zpětvzetí žádosti o poskytování sociální služby DS Třeboň.

K zpětvzetí žádosti dojde nejčastěji v případě, že žadatel toho času nesplňuje cílovou skupinu DS. Žadatel je ještě v leccem soběstačný, nepotřebuje bytovou sociální službu, nepotřebuje 24 hodinovou péči a podporu (aktuálně ani v blízké budoucnosti - předpoklad).

Péči a podporu, může zajistit rodina v jeho domácím prostředí nebo dostupné terénní služby sociální péče.

SP vrátí žadateli žádost a zároveň jej informují, že jakmile dojde ke změně/ke zhoršení jeho situace, může si podat novou žádost, s novými skutečnostmi.

4. Zpětná vazba/písemné vyjádření vedení DS k žádosti žadatele

Mohou nastat 3 různé situace:

1. **Zpětvzetí žádosti žadatelem** (v rámci Sociálního šetření, po vzájemné dohodě)
2. **Oznámení o zařazení do Evidence žadatelů o poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň**

Důvod zařazení žádosti do Evidence: přestože žadatel patří do cílové skupiny DS, vedení Domova toho času nemůže se žadatelem uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby, protože nemá dostatečnou kapacitu, nemá pro žadatele volné, vhodné místo.

3. **Oznámení o odmítnutí poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň/zamítnutí žádosti žadatele**

V rámci Sociálního šetření byla zjištěna skutečnost, uvedená v § 91, odst. 3, písmena a), c), d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 36: poskytování pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže

- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo v kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v domově se zvláštním režimem.

nebo

d) osobě, která žádá o poskytování sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí těžké sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Další informace k cílové skupině DS uvedené v Registru poskytovatelů sociálních služeb:

Sociální služba není určena pro osoby nadužívající alkoholické nápoje, případně závislé na zákonem zakázaných návykových látkách.

5. Aktualizace žádostí

Žadatel/jeho zástupce či pečující informuje soc. pracovníky o všech podstatných změnách, které na straně žadatele po podání žádosti, po Sociálním šetření, po zařazení do Evidence žadatelů nastaly.

SP díky aktualizaci vyhodnocují/přehodnocují urgentnost řešení nepříznivé sociální situace žadatele a získávají další, nové informace, které mají vliv na **vhodné místo** pro žadatele.

Předmět aktualizace = co je potřeba sdělovat:

- změnu zdravotního stavu žadatele
- snížení soběstačnosti/sebeobsluhy žadatele
- změnu stupně přiznaného příspěvku na péči
- omezení svéprávnosti žadatele/zastupování žadatele
- omezení možností, schopností pečující osoby o žadatele nadále pečovat/úmrť pečující osoby
- nedostupnost terénních služeb v místě, kde se žadatel nachází, nedostatečnou kapacitu těchto služeb zajistit žadateli kvalitní a potřebnou péči

Současně sociální pracovníci prosí o sdělení informace:

- že žadatel byl přijat do jiného zařízení sociálních služeb a zda i přes toto přijetí má zájem o vedení své žádosti v naší Evidenci žadatelů
- že žádost není již aktuální, nejčastěji z důvodu úmrtí žadatele

Komu a jakou formou se tyto informace sdělují:

Sociálním pracovníkům, nejlépe osobně v DS, telefonicky nebo písemně poštou či e-mailem.

6. Jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby DS Třeboň, dále jen Jednání o uzavření smlouvy

Poté co se v Domově uvolní lůžko následuje Jednání o uzavření smlouvy s budoucím klientem DS.

Toto jednání vede určený sociální pracovník a klíčový pracovník (KP) budoucího klienta DS.

SP z Evidence žadatelů vybere člověka, jehož situace vyžaduje z naší strany urgentní řešení a jemuž nejvíce vyhovuje uvolněné místo.

V případě pozitivní zpětné vazby - SP domluví pro obě strany vyhovující termín a místo Jednání o uzavření smlouvy.

V případě negativní zpětné vazby - žadatel momentálně nechce nebo nemůže řešit zahájení poskytování naší služby, žadatel zůstává nadále v Evidenci žadatelů, aniž by toto jeho rozhodnutí mělo vliv na další, budoucí jednání vedení DS.

Žádosti nebodujeme ani nepřidělujeme mínusové body za odmítnutí možného přijetí do DS.

Pokud žadatel není schopen dostatečně porozumět obsahu jednání ani zjednodušenému výkladu smlouvy a není již schopen k jednání někoho zplnomocnit, je nutné podat k soudu návrh na omezení svéprávnosti, ustanovení opatrovníka, pokud již nebylo podáno.

Žadatele, který podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopen sám jednat a nemá soudem ustanoveného opatrovníka nebo zplnomocněného zástupce na základě plné moci, zastupuje při uzavírání smlouvy s naším zařízením Městský úřad Třeboň (obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení sociálních služeb).

Ještě před Jednáním o uzavření smlouvy je žadatel/jeho zástupce upozorněn na to, že vzor smlouvy, platný Domácí řád a další vnitřní předpisy DS jsou dostupné na webových stránkách www.dstrebon.cz.

Účelem Jednání o uzavření smlouvy je:

- poskytnout žadateli/jeho zástupci před uzavřením Smlouvy veškeré informace o právech a povinnostech, které mu ze Smlouvy a z Domácího řádu, případně z dalších vnitřních předpisů poskytovatele vyplývají
- poskytnout žadateli/jeho zástupci veškeré informace, které žádá před uzavřením Smlouvy
- informovat žadatele/jeho zástupce srozumitelnou formou o důležitosti, významu a způsobu Individuálního plánování průběhu sociální služby
- získat o žadateli informace potřebné pro zahájení procesu - Individuální plánování průběhu sociální služby

Tzn. že se jednání zaměří na oblast péče a podpory:

- na aktuální potřeby, požadavky, očekávání a osobní cíle/přání žadatele
- na jeho silné stránky, kompetence a zdroje (co umí, co ještě dokáže sám nebo s podporou druhé osoby)
- na jeho slabé stránky (co již nedokáže, v čem potřebuje plné zajištění svých potřeb)
- na smyslová omezení žadatele a způsob/úroveň komunikace
- na možná rizika, možné obavy na straně žadatele
- na denní činnosti žadatele, jeho rituály, zájmy, záliby, ...
- na biografii žadatele, důležité milníky jeho života (pozitivní i negativní)

Den D - příchod žadatele do DS

V této fázi jednání je velmi důležitá součinnost a podpora rodiny/zástupce žadatele.

Ta spočívá vedle psychické podpory žadatele i v dovybavení jeho pokoje v DS.

Pro snazší adaptaci v DS je potřeba, aby pro nového klienta nebylo zpočátku vše cizí a neznámé, ..., obklopit ho „jeho“ věcmi, věcmi, se kterými doposud žil, které používal, které jsou mu jakkoli vzácné.

V případě, že se jedná s klientem, jemuž do života vstoupila demence, je jakkoli dezorientován nebo není schopen běžné komunikace - SP předá rodině/zástupci/blízkým formulář s názvem „Můj dosavadní život“, tím myšleno životní příběh/biografie žadatele.

Tento formulář blízcí vyplní a doručí do DS co nejdříve po jeho obdržení, nejpozději den před zahájením poskytování sociální služby.

Ztráta zájmu o poskytování sociální služby DS Třeboň Vyřazení žádosti z Evidence žadatelů

Žadatel/jeho zástupce může žádost kdykoli zrušit.

Zrušení žádosti oznámí žadatel/jeho zástupce **písemně** sociálním pracovníkům DS.

Předání písemného oznámení: osobně, poštou nebo e-mailem.

Zrušení žádosti v případě úmrtí žadatele:

SP žádost vyřadí na základě písemného oznámení pozůstalých o úmrtí žadatele.