

**Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, příspěvková organizace**  
Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří



## **PRAVIDLA**

pro jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby  
v Sociálních službách v Kynšperku nad Ohří, p. o.

## Článek 1

Pravidla byla zpracována na základě potřeby standardizace procesu jednání se zájemcem o sociální službu, s ohledem na individuální potřeby zájemce, jeho komunikační možnosti a schopnost porozumět sdělovaným informacím.

Pravidla si kladou za cíl poskytnout zájemci veškeré informace, které mu pomohou v rozhodnutí, zda potřebuje právě službu tohoto zařízení. V následujících článcích je uveden přesný postup spolupráce se zájemcem o službu.

## Článek 2

**Zájemce o sociální službu může kontaktovat zařízení několika způsoby:**

- osobně nebo prostřednictvím zákonného zástupce,
- prostřednictvím osob blízkých či jiné osoby,
- prostřednictvím pracovníků úřadů a jiných institucí,
- jiným způsobem.

## Článek 3

### Poskytnutí informací

Veškeré informace poskytuje zpravidla sociální pracovník, vedoucí domova, ředitel organizace. Základní informace jsou také poskytovány písemně (email, pošta), telefonicky, ale vždy je zájemcům nabídnuto osobní jednání v místě poskytování služby, tj. v Sociální službě v Kynšperku nad Ohří, p. o. (dále zařízení).

Cílem těchto jednání je pomoci definovat zájemci co od naší služby očekává, a jeho osobní cíle, kterých má být poskytováním našich služeb dosaženo. Žadateli (zájemci) je vysvětleno, co mu zařízení může nabídnout. Výsledkem tohoto jednání je zjištění, zda by poskytovaná služba vedla k naplňování žadatelových cílů či nikoliv.

Při osobní návštěvě zařízení, která může být spojena s prohlídkou, se předají zájemci důležité informace o službě domova pro seniory.

**Zájemce o sociální službu obdrží:**

- ✓ informace o zřizovateli,
- ✓ informace o místě a rozsahu poskytované služby,
- ✓ informace poslání poskytované sociální služby a cílové skupině uživatelů této služby,
- ✓ informace o tom, že si pro podání žádosti může zvolit svého zástupce,
- ✓ informace o možnostech návštěv rodiny a přátel v zařízení, dále o možnostech dočasného pobytu klientů mimo zařízení (návštěva rodiny, pobyt v nemocnici),
- ✓ informace o vybavení pokojů v zařízení,
- ✓ informace o výši úhrady za pobyt,
- ✓ informace o hrazené péči z příspěvku na péči,
- ✓ informace o rozsahu poskytování ošetrovatelské, rehabilitační a lékařské péče,
- ✓ informace o možnostech volnočasových aktivit,
- ✓ informace o nabídce externích služeb v zařízení,
- ✓ základní informace o způsobu podání stížností, o možnosti střetu zájmů mezi pracovníky a uživateli služby,
- ✓ informace o postupu při podání žádosti o přijetí do zařízení.

### **Formuláře předávané zájemci o sociální službu:**

- žádost o přijetí do zařízení sociálních služeb,
- vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o přijetí do zařízení sociálních služeb,
- informační leták zařízení se všemi kontakty na pracovníky, oprávněné jednat se zájemcem o sociální službu v zařízení,
- vzor smlouvy s klientem,
- přehled pečovatelských služeb v Karlovarském kraji (v případě, že tuto službu ještě nevyužívá).

Všechny tyto dokumenty jsou k dispozici na webových stránkách [www.ss-po.cz](http://www.ss-po.cz) (kromě seznamu pečovatelských služeb); dokumenty je možné předat osobně, poslat e-mailem či poštou.

### **Vyplněná žádost může být doručena či předána těmito způsoby:**

- osobně (může přinést kdokoliv),
- poštou,
- emailem,
- prostřednictvím druhé osoby,
- jiným způsobem.

Zájemce je informován, že musí doručit žádost i s vyjádřením lékaře společně. V opačném případě nemůže být žádost zaevidovaná. Žádost musí být podepsaná zájemcem o službu, popřípadě opatrovníkem.

## **Článek 4**

### **Přijetí žádosti o přijetí do zařízení sociálních služeb**

Aby mohla být žádost přijata, musí být kompletní, tzn. žádost o přijetí a vyjádření lékaře. Poté bude žádost zaevidována a opatřena razítkem s datem přijetí a jednacím číslem.

Sociální pracovníce spolu s vedoucími domovů a vedoucí zdravotnického úseku rozhodují na základě šetření, zda byla žádost zařazena do správně služby (tzv. **multioborový tým**).

V případě, že bude chybět jeden z formulářů, žádost bude zaevidována až po doplnění chybějícího formuláře. Žadatel bude vyzván k doložení chybějícího formuláře.

### **Způsob nakládání s podanými žádostmi o přijetí do zařízení sociálních služeb**

- ✓ Sociální pracovníci vedou evidenci přijatých žádostí,
- ✓ Zájemce o sociální službu je sociálním pracovníkem písemně informován o tom, že žádost byla zařazena do evidence přijatých žádostí služby domov se zvláštním režimem.

## **Článek 5**

### **Sociální šetření**

Po zaevidování přijaté žádosti bude žadatel (zájemce) navštíven sociálními pracovníky za účasti vedoucího domova či vedoucího zdravotního úseku.

Žadatel bude včas informován o návštěvě sociálního pracovníka, který ho navštíví v místě, ve kterém se v době plánovaného sociálního šetření bude nacházet. Termín sociálního šetření

bude sjednán po vzájemné domluvě sociálního pracovníka a žadatele, popř. zákonného zástupce či kontaktní osoby uvedené v žádosti o přijetí do zařízení. V případě, že se žadatel nachází ve zdravotnickém nebo jiném sociálním zařízení, je žadatel kontaktován prostřednictvím sociálního pracovníka příslušného zařízení.

Sociální šetření probíhá zpravidla opakovaně:

- 1) do 35 dnů od podání a zaevidování žádosti o přijetí,
- 2) následně pak sociální pracovník vždy po 6 měsících provede telefonickou aktualizaci žádosti, pokud nelze provést telefonickou aktualizaci, zašle žadateli dopis s žádostí o obnovení informací,
- 3) v případě potřeby před nástupem do zařízení.

Vlastní sociální šetření je zaznamenáno na formulářích Záznam ze sociálního šetření.

Sociálnímu šetření může být přítomen i rodinný příslušník nebo jiná osoba, pokud si to bude žadatel přát.

V průběhu rozhovoru se žadatelem jsou zjišťovány informace důležité pro jeho přijetí do služby, o kterou žádá. Například možnost ubytování na jednolůžkovém či dvoulůžkovém pokoji, jakým způsobem proběhne stěhování do zařízení, jsou zjišťovány jeho potřeby, míra závislosti na druhé osobě, co očekává od služby a jaké jsou jeho cíle. Tyto cíle zájemce budou po přijetí do zařízení uvedeny ve smlouvě o poskytnutí sociální služby jako předběžné a budou více specifikovány v individuálním plánu klienta. Také jsou mu poskytnuty informace o příslušné službě, jaké jsou podmínky přijetí, jaká je úhrada pobytu, ve stručnosti je jim vysvětlen domácí řád a možnost podávání stížností. Žadatel je seznámen se zařízením pomocí video prezentace nebo propagačním materiálem.

Předávané informace jsou žadateli podány srozumitelnou formou. Lze použít dokumenty ve zjednodušené formě (např. Smlouva o poskytnutí sociální služby v DpS a Ochrana práv uživatelů sociální služby v DpS v obrázkové podobě, zjednodušený Domácí řád pro službu DpS apod.).

Záznam ze Sociálního šetření je předán (do jednoho týdne) do programu IS Cygnus a v písemné podobě je uložen do spisu žadatele k žádosti o přijetí do zařízení. Tyto spisy vede sociální pracovník, který vede evidenci přijatých žádostí.

Na základě sociálního šetření může být žadatel zařazen do jiné sociální služby, než je uvedeno v žádosti. Pokud dojde k jeho zařazení do jiné služby, bude o tom písemně informován.

## **Článek 6**

### **Ubytování žadatelů na jednolůžkovém pokoji**

Ubytování na jednolůžkovém pokoji se řídí čl. 4 Domácího řádu. Pokud žadatel v žádosti či při sociálním šetření uvede přání ubytování na jednolůžkovém pokoji je žadatel zařazen do Pořadníku žadatelů o jednolůžkový pokoj s datem, kdy došlo k zaevidování žádosti o umístění do zařízení, a po uvolnění kapacity jsou uspokojeni dle tohoto pořadníku.

Ve výjimečných případech hodných zvláštního zřetele, za které lze považovat zdravotní, fyzický nebo psychický stav žadatele v době rozhodování o žádosti, může dojít k ubytování žadatele na jednolůžkový pokoj i mimo pořadník.

## **Článek 7**

### **Zařazení (přemístění) klienta do jiné služby v rámci zařízení**

V průběhu pobytu klienta v zařízení může dojít ke změně jeho zdravotního stavu, které bude mít vliv na jemu poskytovaný druh služby, ve které je zařazen.

Tuto změnu navrhuje vedoucí domova. Navrhovaná změna je projednána s týmem vedoucích pracovníků (vedoucí domovů, vedoucí zdravotního úseku) a sociálních pracovníků.

O případné změně služby bude klient, popř. zákonný zástupce, informován a z tohoto jednání bude proveden písemný záznam, který bude uložen do sociálního spisu klienta, který je uložený v kanceláři sociálního pracovníka a také zaznamenán do programu IS Cygnus. Po přeřazení klienta do jiné služby sociální pracovník ukončí dokumentaci klienta ve stávající službě a založí novou dokumentaci ve službě nové (Sociální dokumentace klienta, individuální plán, plán péče apod.).

V případě uvolnění kapacity ve službě bude mít přednost klient z našeho zařízení přecházející z jiné služby. V takovém případě proběhne proces jednání se zájemcem a ve výsledku je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby

## **Článek 8**

### **Aktualizace evidence přijatých žádostí o přijetí do zařízení**

Sociální pracovník minimálně 1x za 6 měsíců vykoná telefonickou aktualizaci žádosti. Pokud se nelze se žadatelem či kontaktní osobou spojit, využije tiskopis Aktualizace žádosti o přijetí do zařízení sociálních služeb. Tiskopis je odeslán jako obyčejný dopis, v případě, že se dopis vrátí zpět jako nedoručitelný, bude učiněn druhý pokus o doručení tentokrát doporučeně s doručenkou. Pokud si i tento dopis nikdo nevyzvedne a vrátí se zpět, bude jeho žádost vyřazena.

Veškeré doručené písemnosti a telefonické informace týkající se žadatele v době před přijetím do zařízení jsou zaznamenány do programu IS Cygnus. Písemnosti jsou vloženy do spisu žadatele. Záznamy z programu IS Cygnus jsou po přijetí zájemce do zařízení vytištěny a vloženy do spisu klienta.

## **Článek 9**

### **Postup při výběru nového klienta**

Při uvolnění kapacity v zařízení se vybere z evidence přijatých žádostí nový klient. O výběru nového klienta rozhoduje multioborový tým.

Rozhodující kritéria pro výběr nového klienta jsou:

- naléhavost žádosti,
- aktuálnost žádosti,
- skutečný stav zjištěný při sociálním šetřením.

Po výběru je žadatel kontaktován sociální pracovníci a je dohodnut termín přijetí do zařízení. O dohodnutém termínu přijetí je žadatel písemně informován. Žadateli jsou sděleny informace, jaké doklady je nutno doložit.

Zpracovala: Bc. Petra Milisdörferová

Garant dokumentu: Lubomír Opl

Schválila: Mgr. Lenka Antolová, MPA, ředitelka

Datum příští aktualizace: nejpozději 30. 4. 2021