DOMOV PRO SENIORY POD SKALKOU
Skalecké náměstí 500, 252 10 Mníšek pod Brdy
www.dsmnisekpodbrdy.cz

IČ: 47002654
Tel.: 318 591 381
e-mail: info@dsmnisekpodbrdy.cz

Standard kvality sociálních služeb č. 3

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Organizace	**Domov pro seniory Pod Skalkou**
Druh služby	Domov pro seniory Domov se zvláštním režimem Odlehčovací služba
Autor	Lucie Trachtová, Tereza Středová
Datum účinnosti	20. 10. 2021
Datum revize	Do 19. 10. 2022
Verze	02

Schválila dne 20.10. 2021 v Mníšku pod Brdy Tereza Středová, ředitelka	Podpis: Tereza Středová Digitálně podepsal Tereza Středová DN: c=CZ, 2.5.4.97=NTRCZ-47002654, o=Domov pro seniory Pod Skalkou, ou=1, cn=Tereza Středová, sn=Středová, givenName=Tereza, serialNumber=P538424 Datum: 2021.10.26 09:24:02 +02'00'

Úvod

Za zájemce o službu v Domově pro seniory Pod Skalkou (dále jen Domov) je považován každý, kdo projeví zájem využívat námi nabízené služby.

Jednání se zájemcem o sociální službu je oblast zaměřující se na procesy před uzavřením smlouvy o poskytování služby. Jedná se o období, kdy zájemce o službu seznamujeme s naší službou a se všemi podmínkami poskytování této služby. Zároveň mapujeme jeho nepříznivou životní situaci, ve které se nachází, a na základě toho posuzujeme, zda naše služba je vhodná pro řešení jeho nepříznivé životní situace a v případě, že ano, tak s ním pokračujeme v dalším jednání.

Oprávněný pracovník – sociální pracovnice zjišťují, co od služby očekává a podporuje jej k formulování osobních cílů.

Zájemce o službu je vždy účastníkem jednání, a to i v situaci, kdy není způsobilý samostatně jednat nebo je jeho způsobilost k právním úkonům omezena. Jednání se zájemcem o službu je více fázové. V případě potřeby se zájemce může před vlastním zahájením poskytování sociální služby účastnit osobní schůzky pro své rozhodnutí, zda naše služby využije či nikoliv. Jednání se mohou kromě zájemce účastnit i další osoby, které si zájemce sám dobrovolně určí.

1. Informování zájemce o službu

Zájemce o službu je přímo v Domově informován tímto způsobem:

- Rozhovor s oprávněným zaměstnancem

Zájemce o službu je mimo prostory Domova informován těmito způsoby:

- Webové stránky Domova – www.dsmnisekpodbrdy.cz
- Webové stránky zřizovatele město Mníšek pod Brdy – www.mnisek.cz
- Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV – http://iregistr.mpsv.cz
- Informační leták Domova
- Dny otevřených dveří
- Výroční zprávy Domova

Základní informace o činnosti Domova získá zájemce o službu již při první kontaktu.

2. Rozsah informací, které poskytujeme zájemci o sociální službu

- Poslání a cíle služby
- Cílová skupina (okruh osob, kterým je služba poskytována)
- Druh poskytované služby
- Rozsah poskytované služby včetně úhrady
- Nabídka služeb v Domově
- Podmínky přijetí

- Kontaktní údaje Domova
- Práva a povinnosti uživatele
- Možnost podání stížnosti
- Pracovník zjišťuje, zda bylo zájemci vše srozumitelně vysvětleno a zda má nějaké dotazy
- Na závěr je zájemci nabídnuta možnost prohlídky Domova
- Pracovník provede záznam o setkání do IS Cygnus 2

3. První kontakt se zájemcem o službu

První kontakt je zejména o oboustranném poznání. Při prvním kontaktu je zájemce vyzván, aby sdělil základní informace o sobě a své nepříznivé sociální situaci. Zjišťujeme tedy, zda zájemce spadá do cílové skupiny našich uživatelů, získáváme informace o jeho zájmech, očekáváních, potřebách a zároveň zjišťujeme, zda je Domov schopen naplnit přání a potřeby zájemce v průběhu poskytování sociální služby. Poté jsou zájemci předány základní informace o poskytované službě, nabídnuta prohlídka Domova a předán formulář „Žádost o poskytování sociální služby“ a dále ceník ubytování a stravování.

Informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat, a to takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu bezpečně rozpoznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

První kontakt nejčastěji probíhá telefonicky.

4. Žádost o poskytnutí sociální služby

Zájemce o službu je přijímán do Domova na základě vyplněné a doručené žádosti o poskytování sociální služby.

Žádost bude převzata a zaevidována, pokud budou odevzdány požadované dokumenty:

- Žádost o poskytnutí sociální služby (dále jen Žádost – viz příloha č. 1)

Nedodání požadovaných dokumentů nebo jejich neúplné vyplnění může být důvodem k nepřijetí Žádosti. Pokud se žádost doručí neúplná tak se zaeviduje, ale je s touto žádostí pracováno jako s neúplnou, neaktuální. Sociální pracovník kontaktuje žadatele a domluví se na doplnění nedodaných údajů.

Formulář – Žádost – zájemce obdrží přímo od sociálního pracovníka Domova, pracovnice recepce nebo si je může stáhnout na webových stránkách Domova.

Řádně vyplněnou a podepsanou Žádost je nutné doručit do Domova osobně, poštou nebo e-mailem. Přijatá žádost se dá k zaevidování pracovníkem recepce, který jí zapíše pod číslem jednacím.

Postup při doručení žádosti:

1. Dodání Žádosti

2. Kontrola, zda je žádost úplná

3. Sociální šetření, které probíhá u žadatele v místě pobytu nebo v Domově (upřednostňujeme v místě pobytu

uživatele).

V jakémkoliv případě, před rozhodnutím, zda bude Žádost vyřízena kladně či zamítnuta kontaktuje sociální pracovnice samotného žadatele nebo rodinu žadatele ohledně domluvení termínu sociálního šetření.

V případě, že bude Žádost zamítnuta, bude zájemce o této skutečnosti včetně zdůvodnění písemně a telefonicky vyrozuměn. V tomto případě může sociální pracovnice poskytnout informace o dalších možnostech řešení jeho situace.

Posouzení Žádosti proběhne do 30 dnů ode dne podání kompletní Žádosti.

5. Sociální šetření

Nedílnou součástí jednání se zájemcem o poskytnutí služby v Domově je sociální šetření. Sociální šetření provádí sociální pracovnice. Výsledkem sociálního šetření je zjištění podrobných informací o zájemci, které vedou k rozhodnutí poskytnout zájemci službu nebo zamítnout žádost.

Sociální šetření slouží ke sběru komplexních informací o žadateli o službu. Sociální pracovnice Domova zjišťují, co žadatel očekává od služby, jeho osobní cíle a přání v návaznosti na určení oblastí podpory. Sociální pracovník seznámí žadatele a rodinu s průběhem poskytované služby a rozsahem.

Ze sociálního šetření se provádí zápis, který je přiložen k žádosti a je zaznamenán do IS Cygnus 2.

Sociální šetření probíhá u zájemce přímo v domácím prostředí, popř. ve zdravotnickém zařízení nebo jiném zařízení sociálních služeb.

Sociální šetření provádí sociální pracovnice.

V případě vzdálenějšího místa bydliště zájemce, může sociální šetření provést sociální pracovnice/pracovník městského úřadu v místě bydliště žadatele.

Jednání se zájemcem končí buď uzavřením smlouvy nebo jejím neuzavřením, a to z důvodu:

- Odmítnutí ze strany zájemce
- Odmítnutí zájemce o službu ze strany poskytovatele

6. Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu

Domov odmítne se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze z těchto důvodů:

1. **Zájemce žádá o sociální službu, kterou neposkytujeme** (a to i s ohledem na okruh osob, kterým je služba určena) – v tomto případě je zájemci o službu doporučena jiná služba, která bude lépe vyhovovat jeho potřebám. K tomuto účelu mají pracovníci k dispozici Seznam návazných služeb (více viz Standard kvality sociálních služeb č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje).
2. **Zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,** o kterou osoba žádá. V tomto případě je zájemce zařazen do pořadníku.
3. **Zdravotní stav** osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, **vylučuje poskytnutí takové**

sociální služby.

a. Zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
b. Osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
c. Chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití

4. **Zájemce žádá o poskytnutí téže sociální služby, která mu byla vypovězena z důvodu porušování povinností** vyplývajících ze smlouvy v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí.

Postup při odmítnutí žadatele:

V případě, že bude žádost o poskytnutí sociální služby zamítnuta, bude zájemce o této skutečnosti včetně zdůvodnění písemně vyrozuměn.

7. Postup při zadávání zájemce o službu do IS Cygnus 2

1. Rozkliknout na ploše PC ikonu Cygnus2 a přihlásit se dle daných přihlašovacích údajů od správce IS Cygnus2
2. V horní liště programu Cygnus2 si rozkliknout Žadatelé
3. Kliknout na přehled žadatelů
4. Kliknout na tlačítko „přidat „ (zelené plus), které se nachází v levém dolním rohu
5. Objeví se Založení žádosti – dát datum, kdy žádost byla do Domova doručena dle razítka na žádosti od pracovníka recepce
6. Poté vyplnit poskytovanou službu – Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Odlehčovací služba
7. Poté přidat příjmení žadatele – kliknout na další, objeví se tabulka s Výběr žadatele, pokud se jedná o totéž samého žadatele tak zeleně zakliknout a dát další, pokud se jedná o nového žadatele, mohou se zobrazit i jiní se stejným příjmením tak dát pod tabulkou Žadatel není v seznamu (založit nového žadatele) a kliknout na další
8. Žádost – vyplnit evidenční číslo (to samé co číslo jednací), Stav – Podána, Stupeň naléhavosti – kliknout na šipku a objeví se Okamžitý zájem nebo do budoucna, poté Vyřizuje – zapsat své příjmení a kliknout na další
9. Osobní údaje – v této tabulce vyplnit vše, co je z žádosti k dispozici (jméno, příjemní, titul, datum narození, pohlaví, rodinný stav, okres narození, místo narození, příslušnost)
   Příspěvek na péči – Stupeň – kliknout na šipku a vyplnit dle žádosti (bez příspěvku, I., II.,III., IV. stupeň) a kliknout na další
10. Trvalé adresy – vyplnit dle žádosti, kde má žadatel trvalé bydliště a kliknout na další
11. Kontaktní osoby – podle toho zda má či nemá žadatel uvedenou kontaktní osobu, pokud má tak kliknout v Založit výchozí kontaktní osobu ANO, pokud nemá tak NE a poté dát dokončit

Po takto založené žádosti lze do karty žadatele zapisovat změny (schválená, odmítnutá, vyřazená žádost) a z jakého důvodu, zápis ze sociálního šetření, a jiné důležité informace týkající se informací o žadateli.

Příloha:

1. Žádost o poskytnutí sociální služby v Domově pro seniory Pod Skalkou

DOMOV PRO SENIORY POD SKALKOU
Skalecké náměstí 500, 252 10 Mníšek pod Brdy
www.dsmnisekpodbrdy.cz

IČ: 47002654
Tel.: 318 591 381
e-mail: info@dsmnisekpodbrdy.cz

ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY POD SKALKOU

Jméno a příjmení žadatele: ……..

Datum a místo narození: ……..

Trvalé bydliště: ……..

Telefon: …… E-mail: ……..

Přiznaný příspěvek na péči*: ano ne v žádosti

Zákonný zástupce (je-li žadatel omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům):

Jméno a příjmení: ……..

Adresa: ……..

Rozhodnutím soudu v: …… Ze dne: …… č.j.: ……..

Kontaktní osoba:

Uveďte kontakt, kdo má být informován v případě domlouvání sociálního šetření, nástupu do Domova apod.

a) Sám žadatel
b) Jiná osoba (např. syn, dcera, jiný příbuzný apod.)

   Jméno a příjmení:

   Adresa:

   Telefon: …… E-mail: ……..

Žádám o poskytnutí sociální služby: ihned do budoucna

Žádost musí být řádně a úplně vyplněna a podepsaná.

Sociální šetření (vyplňuje Domov po dohodě s žadatelem)

datum: ……..…… místo: ……..…….

Sociální šetření proběhne do 30 dnů od podání žádosti a je nedílnou součásti pro posuzování žádosti.

V případě, že nástup žadatele neproběhne do 6 měsíců od podání žádosti:

- Dojde znovu k přehodnocení žádosti a novému sociálnímu šetření

Prohlášení žadatele (zákonného zástupce)

Prohlašuji, že jsem veškeré údaje v této žádosti uvedl/a pravdivě. Dále beru na vědomí, že poskytnuté osobní údaje budou sloužit jen pro plnění této žádosti.

Datum a místo: ……..……

……..

Podpis žadatele nebo zákonného zástupce