

Jednání se zájemcem o sociální služby Domova pro seniory Ďáblice

Kód směrnice	12/2023
SQSS č.	3
Název	Jednání se zájemcem o sociální služby Domova pro seniory Ďáblice
Vydal a schválil	Mgr. Jana Kuglerová
Platnost od	21. 7. 2023
Účinnost od	1. 8. 2023
Přílohy	xxx
Rozdělovník	originál: kancelář ředitelky Domova všichni vedoucí pracovníci Domova (úsekoví vedoucí, projektová manažerka, vedoucí oddělení, staniční sestry) koordinátorka individuálního plánování sociální úsek zdravotní úsek

Kritéria kladená na standard podle zákona č. 108/2006 Sb.:

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

OBSAH

I.	Úvodní ustanovení	3
II.	Oprávněnost k jednání se zájemcem o sociální službu	3
III.	System informování veřejnosti a zájemců o sociální službu	3
IV.	Úvodní jednání se zájemcem o sociální službu	4
V.	Podání žádosti o sociální službu	5
VI.	Posuzování žádostí o sociální službu	5
VII.	Odmítnutí zájemce o sociální službu	6
VIII.	Aktualizace přijatých žádostí o sociální službu	6
IX.	Vyřazení žádosti z evidence	6
X.	Závěrečná ustanovení	6



I. Úvodní ustanovení

Tato směrnice Domova pro seniory Dáblice, příspěvkové organizace (dále jen „Domov“) definuje proces jednání se zájemcem o sociální službu Domov pro seniory a konkretizuje oblast a množství informací potřebných pro poskytování sociální služby.

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova, kteří jsou povinni se s ní seznámit a dle pravidel v ní uvedených postupovat a jednat.

Použité pojmy:

Zájemce o sociální službu je osoba, která jakýmkoli způsobem (osobně, telefonicky, písemně, elektronicky) projeví zájem o poskytovanou sociální službu.

Žadatel o sociální službu je osoba, která podá žádost o umístění v Domově pro seniory.

Klient sociální služby je osoba, která podepíše Smlouvu o poskytování sociální služby Domov pro seniory.

II. Oprávněnost k jednání se zájemcem o sociální službu

K poskytování informací a jednání se zájemcem o sociální službu jsou oprávněni:

- ředitelka Domova;
- vedoucí sociálního úseku;
- sociální pracovnice.

Ostatní zaměstnanci Domova mohou zájemcům o sociální službu poskytovat pouze obecné informace (např. o kontaktech na sociální úsek, webových stránkách, adrese Domova, dopravním spojení apod.). Ohledně všech dalších informací odkazují na výše uvedené oprávněné osoby.

III. Systém informování veřejnosti a zájemců o sociální službu

Široká veřejnost a případní zájemci o sociální službu Domov pro seniory jsou informováni veřejně dostupnými zdroji, kdy ve všech materiálech, které jsou využívány k šíření informací o sociální službě, jsou uváděny aktuálně platné informace.

Informační zdroje:

- webové stránky organizace: www.ddablice.cz;
- registr poskytovatelů sociálních služeb: www.registr.mpsv.cz;
- akce poskytovatele Domov pro seniory Dáblice;
- články v tisku;
- facebookové stránky: www.facebook.com/profile.php?id=100057610802471;
- informační leták.

Informace jsou zájemcům též poskytovány:

- osobním jednáním se sociální pracovníci na adrese: Domov pro seniory Dáblice, Kubíkova 1698/11, 182 00 Kobylisy, kdy je žádoucí předem domluvený termín;
- telefonicky, dotazem na sociální úsek (tel.: 286 587 351-2, následně dojde k přepojení hovoru na příslušnou sociální pracovníci);
- e-mailem: socialni@ddablice.cz;
- datovou schránkou: ID zjudjq4;
- písemně, dotaz adresovaný na výše uvedenou adresu.

IV. Úvodní jednání se zájemcem o sociální službu

Podstatou jednání se zájemcem o sociální službu Domov pro seniory je objasnit na jedné straně požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce, na druhé straně otevřeně informovat o poslání, cílech, zásadách poskytované služby a o okruhu osob (cílové skupině), kterým je služba určena. V rámci základního sociálního poradenství je zájemce seznamován s dalšími dostupnými variantami, které pomáhají řešit nepříznivou sociální situaci zájemce. Může se jednat o sociální služby jiného typu (např. domov pro osoby se zdravotním postižením), formy (terénní, ambulantní) či jiného poskytovatele (např. z důvodu trvalého bydliště mimo hlavní město Prahu), či využití jiných běžně dostupných veřejných služeb a zdrojů, pomoc rodiny apod. Sociální pracovníce dopomáhá se zvážením nevhodnější varianty. Závěrem je samostatné rozhodnutí zájemce o tom, zda podá žádost o umístění v Domově pro seniory, či využije jinou dostupnou možnost pomoci.

Během celého jednání postupuje pověřený pracovník dle stanovených zásad, a to:

- v úvodu jednání se zájemcem se vždy nejdříve představí (uvede své jméno a funkci, kterou zastává);
- při jednání poskytuje objektivní a nezkreslené informace o poskytované sociální službě;
- v průběhu jednání se snaží od zájemce získat relevantní informace o jeho přáních a potřebách s cílem vyjasnit, zda spadá či nespadá do cílové skupiny;
- jednání je přizpůsobeno zdravotnímu stavu – soběstačnosti a míře podpory – zájemce a jeho komunikačním možnostem, důraz je přitom kladen na srozumitelnost sdělovaných informací;
- je respektováno právo zájemce formulovat své potřeby a požadavky vlastními slovy a právo vyjadřovat ta přání a potřeby, jimž přikládá důležitost;
- pracovník poskytuje dostatek času zájemci k formulování svých myšlenek a přání, nedokončuje za zájemce věty;
- jednání je vedeno tak, aby byla vytvořena atmosféra důvěry a zájemce měl pocit bezpečí, přání a potřeby zájemce nejsou zpochybňována;
- v průběhu jednání se pracovník opakovaně ujišťuje, zda jsou zájemci poskytnuté informace srozumitelné (aktivně se dotazuje, parafrázuje apod.);
- v případě přítomnosti třetí a další osoby jsou pro pracovníka nejdůležitější informace od samotného žadatele;
- pokud se v průběhu jednání objasní, že zájemce nespadá do cílové skupiny, poskytne mu pracovník v rámci základního sociálního poradenství informace, které by mohly přispět k naplnění jeho přání a potřeb (viz výše);
- pracovník poskytuje prostor zájemci k případnému doptávání se.

Minimální obsah informací poskytovaných zájemci pověřeným pracovníkem:

- informace o poslání a cílové skupině Domova pro seniory;
- stručná pravidla pobytu vycházející z Domácího řádu Domova;
- výše a pravidla pro platby za poskytované služby (ubytování, strava, fakultativní služby);
- informace o možnostech ubytování, stravování, zdravotní péči;
- informace o nabídce základních činností vycházejících ze zákona o sociálních službách, o aktivizačních činnostech, kulturních a společenských akcích;
- informace o kapacitních možnostech Domova;
- informace o principech individuálního plánování průběhu poskytované služby;

- zájemci jsou vždy poskytnuty informace o tom, jakým způsobem si může podat žádost o umístění v Domově a taktéž informace o způsobu vyřizování podaných žádostí;
- informace o poskytování paliativní péče v Domově.

Osobní jednání se zájemcem o sociální službu probíhá v předem dohodnutém termínu a čase, a to zpravidla v kancelářích sociálních pracovníků Domova. Po předchozí domluvě může jednání zahrnovat prohlídku prostor Domova. Jednání se účastní sociální pracovníci Domova, zájemce, případně opatrovník, je-li ustanoven, dále pak osoby, které si zájemce přizve (rodinní příslušníci, blízké či jiné osoby).

Zájemci, kteří jsou v danou dobu umístěni v zařízeních následné péče, jiném zdravotnickém zařízení anebo jiném zařízení sociálních služeb osobně informuje sociální pracovníci daného zařízení, které sociální pracovníci Domova poskytnou součinnost (zašle informační materiály, odkaz na webové stránky Domova apod.).

Pro ostatní formy jednání (telefonické, písemné, elektronické) se použijí přiměřené zásady a pravidla osobního jednání popsaného výše.

V. Podání žádosti o sociální službu

Zájemce, který se rozhodne podat žádost do Domova, je informován o nutnosti vyplnění a dodání tiskopisů „Žádost o pobytovou službu“ a „Vyjádření praktického lékaře – Domov pro seniory“. Tiskopisy jsou k dispozici na webových stránkách Domova, na recepci Domova a u sociálních pracovníků.

Podat vyplněné tiskopisy je možné:

- osobně v podatelně Domova;
- osobně sociální pracovníci;
- poštou;
- datovou schránkou;

Z důvodu zasilání citlivých osobních údajů Domov nepřijímá žádosti zaslané prostřednictvím e-mailové pošty.

VI. Posuzování žádostí o sociální službu

Každá přijatá žádost o sociální službu Domova pro seniory Dábllice se posuzuje dle aktuální směrnice Pravidla pro přijímání žadatelů, která zahrnuje usnesení Rady HMP č. 1066 ze dne 5. 8. 2008 k pravidlům přijímání žadatelů do Domovů pro seniory. Tato směrnice je samostatným vnitřním předpisem Domova.

Každá řádně vyplněná žádost je sociální pracovníci zaevidována do programu Cygnus 2, záložka „Žadatelé“. Na základě vložených informací ze žádosti program Cygnus 2 automaticky ohodnotí kritéria A a C přílohy č. 1 k usnesení Rady HMP č. 1066 z 5. 8. 2008 k pravidlům přijímání žadatelů do Domovů pro seniory. Kritérium B (přemístění, osamělost, bytové podmínky, krizová situace => jednotlivé oblasti jsou konkrétněji vydefinovány v programu Cygnus 2) hodnotí sociální pracovníci dle informací uvedených v žádosti o pobytovou službu. Žádost o službu v tištěné formě je vložena do složky nadepsané jménem žadatele, datem narození, místem trvalého pobytu a datem přijetí žádosti (měsíc a rok). Vyjádření praktického lékaře spolu s kopií žádosti je předáno vedoucí zdravotního úseku.

O přijetí žádosti o sociální službu je žadatel do 30 dnů písemně informován.

VII. Odmítnutí zájemce o sociální službu

Domov pro seniory může **odmítnout zájemce** o sociální službu jen v přesně definovaných případech uvedených v § 91 odst. 3 Zákona 108/2006 Sb, o sociálních službách:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Případné odmítnutí zájemce z některého z výše uvedených důvodů je zájemci sděleno písemně s odůvodněním do 30 dnů od podání žádosti. Sociální oddělení vede evidenci odmítnutých zájemců o službu.

Neúplné podání žádosti není důvodem k odmítnutí zájemce. V takovém případě vyzve sociální pracovnice zájemce k doplnění žádosti tak, aby mohla být posouzena a zaevidována.

VIII. Aktualizace přijatých žádostí o sociální službu

S ohledem na délku čekací doby a možné změny individuální situace žadatelů, změny naléhavosti apod., je nutné přijaté žádosti průběžně **aktualizovat, případně jen informovat o trvajícím zájmu o sociální službu, a to minimálně 1 x ročně.**

Každý žadatel o službu je v Žádosti o pobytovou službu požádán o případnou následnou aktualizaci uvedených údajů týkajících se zejména změny zdravotního stavu, místa pobytu, výše příspěvku na péči, zrušení žádosti apod.

V případě podání žádosti „do budoucna“, jsou žadatelé v žádosti informováni o povinnosti svou žádost minimálně 1 x ročně aktualizovat, resp. informovat o trvajícím zájmu o službu. V případě neprovedení aktualizace bude žádost po 18 měsících z evidence vyřazena. O vyřazení žádosti z evidence je žadatel do 30 dní písemně informován.

Pokud během jednoho roku nedojde k aktualizaci žádostí akutních a urgentních ze strany žadatele, kontaktuje žadatele pro získání aktuálních informací sociální pracovnice.

IX. Vyřazení žádosti z evidence

K vyřazení žádosti o sociální službu z evidence může dojít jen v následujících případech:

- e) úmrtí žadatele;
- f) žádost o vyřazení ze strany žadatele, případně opatrovníka – je-li ustanoven;
- g) umístění žadatele v pobytovém zařízení sociálních služeb jiného poskytovatele;
- h) nedojde-li do 18 měsíců od podání žádosti „do budoucna“ k aktualizaci, potvrzení trvajícího zájmu žadatele o službu.

X. Závěrečná ustanovení

Tato směrnice **Jednání se zájemcem o sociální služby Domova pro seniory Ďáblice** nahrazuje směrnici Jednání se zájemcem o službu DS č. DS ST03-170620 ze dne 31. 5. 2018.

DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE

Hlavního města Prahy

Kubíkova 1698/11 182 00 Praha 8

Tel.: 286 587 351-2 Fax 286 592 994

IČ: 70875839

Domov pro seniory Ďáblice | Kubíkova 1698/11 | 182 00 Praha 8

Tel.: 286 587 351, 286 587 041 | Fax: 286 592 994 | E-mail: ddablice@ddablice.cz | www.ddablice.cz

IČ: 70875839 | DIČ: CZ70875839 | Bankovní spojení: PPF banka, a.s. I.č. ú. 2001370002/6000