



LUXOR Poděbrady
poskytovatel
sociálních služeb

Směrnice č. 8/2019

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU DOMOV PRO SENIORY LUXOR PODĚBRADY, POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vydává: Mgr. Jaromír Novák, ředitel Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb

V Poděbradech dne 20. 03. 2019

Platnost od dne: 20. 03. 2019

Schváleno dne: 20. 03. 2019

Schválil: Mgr. Jaromír Novák – ředitel Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb

Obsah metodiky:

- 1) Informace pro zájemce o službě
- 2) Informace, které potřebujeme získat od zájemce
- 3) Průběh jednání se zájemcem o sociální službu
- 4) Postup zpracování žádosti
- 5) Pravidla pro odmítnutí uzavření Smlouvy s žadatelem o službu
- 6) Obsah osobního spisu žadatele
- 7) Mimořádné situace
- 8) Závěrečné ustanovení

Přílohy:

1. „Žádost o poskytování služeb Domova pro seniory, LUXOR Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“
2. „Dotazník o individuální situaci žadatele“
3. „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele do Domova pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“
4. „Průvodní informace o Domově pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“
5. „Komunikace se seniory“
6. „Postup žadatele o sociální službu Domov pro seniory, Luxoru Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“
7. „Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb, Domov pro seniory, Informace pro zájemce a žadatele“
8. „Šetření k žádosti do Domova pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“
9. „Souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem provedení sociálního šetření“

Metodika je seznam informací pro to, aby

- se **zájemce o službu kvalifikovaně** mohl rozhodnout, zda službu opravdu chce,
- aby **organizace** mohla posoudit, zda zájemce o službu patří do **cílové skupiny a zda se nachází v nepříznivé sociální situaci**.¹

1) Informování zájemce o službě:

Kde lze získat informace:

- zájemce se může o službě informovat přímo v Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb (dále jen Domov) u níže zmíněných zaměstnanců formou rozhovoru s prohlídkou zařízení,
- na internetových stránkách www.dd-pdy.cz,
- telefonicky na daných telefonních kontaktech, které jsou uvedeny na výše zmíněných webových stránkách nebo v propagačních materiálech,
- elektronickou poštou prostřednictvím emailu nebo písemnou korespondencí s níže uvedenými zaměstnanci,
- z propagačních materiálů Domova.

Dále také:

- v Komisi pro seniory a handicapované,
- v regionálním tisku,
- na webových stránkách zřizovatele,
- v propagačních materiálech města (např. Katalog poskytovatelů sociálních služeb a návazných služeb města Poděbrady a okolí aj).

Informace jsou zájemci podávány v takové formě, která je pro něho nejlépe dostupná a srozumitelná (dokumenty ve zvětšeném písmu, přizpůsobení si internetových stránek pro snadnější přečtení, dokumenty v audio podobě aj.).

Dokumenty pro zájemce o službu jsou:

1. „Žádost o poskytování služeb Domova pro seniory, LUXOR Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb se Souhlasem se zpracováním osobních údajů” (dále jen Žádost) Příloha č. 1,
2. „Dotazník o individuální situaci žadatele” (dále jen Dotazník) Příloha č. 2,
3. „Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele do Domova pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb” (dále jen Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele) Příloha č. 3.

K dokumentu Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele náleží ještě tištěná informace zpravidla pro lékaře, a to: Průvodní informace o Domově pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb, (dále jen Průvodní informace) Příloha č. 4.

Za organizaci se zájemcem jedná nejčastěji sociální pracovník a dále také tyto pracovníci:

- vedoucí sestra nebo její zástupce,

¹ Nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3, písm. b)

- všeobecná sestra,
- ředitel nebo jeho zástupce.

Pouze tito pracovníci jsou kompetentní k jednání pro:

- komunikační schopnosti, objektivitu a dobrou znalost služby.

Za zájemce jedná:

- zájemce osobně,
- rodinný příslušník či zájemci blízká osoba se souhlasem zájemce,
- opatrovník v případě omezení svéprávnosti či podpůrce (§ 45-48 NOZ) nebo zástupce, který je člen domácnosti (§ 49 - 54 NOZ)
- ORP podle místa trvalého bydliště zájemce (osoba podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá opatrovníka).

Podpis žádosti:

- podpisem žádosti si zájemce stvrdí, že má zájem o sociální službu Domov pro seniory
- jakým způsobem je zájemce oprávněn svou žádost podepsat, je obdobně uvedeno ve směrnici o Pravidlech pro uzavírání smlouvy v Luxoru Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb, domov pro seniory dle platného změni.

Zásady jednání:

- předem dohodnutý čas pro jednání,
- nebýt rušen jinými povinnostmi,
- vytvořit přátelské prostředí v soukromí, jednat vlídně,
- mluvit zřetelně, pomalu, bez cizích slov,
- nehodnotit zájemce o službu během rozhovoru,
- přijmout pouze zájemce, který opravdu sám projeví zájem,
- dodržovat zásady neverbální komunikace,
- pojmout jednání s rodinou a zájemcem o službu jako poradenství,
- zájemce o službu nese odpovědnost za své rozhodnutí.

V rámci správné komunikace je zpracován tištěný materiál "Komunikace se seniory,, Příloha č. 5.

V rámci poskytování informací o pobytové službě Domov pro seniory má každý zájemce nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství.

Obsahem základního sociálního poradenství je poskytnutí zájemci potřebných informací k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Zájemce informujeme o:

- místě poskytování služby (popis budovy, okolí aj)
- poslání a cílech Domova,
- kapacitě zařízení a cílové skupině,
- poskytovaných službách (ubytování, stravování a úkony péče)
- úhradách a vratkách za poskytované služby,
- povinnostech, které vyplývají ze *Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory* (práva a povinnosti stran smlouvy, délka platnosti smlouvy, aj.)
- vybavení pokojů a počet lůžek na pokoji,
- umístění toalet a koupelen,
- pořadníku na jednolůžkové pokoje,
- možnostech stravování (výběr jídla, odhlášení jídla aj.),
- zajištění ošetrovatelské a lékařské péče v Domově (podávání léků, návštěvy lékařů aj.),

- možnosti opustit zařízení, možnosti návštěv – kdy a kde,
- možnosti přinést si s sebou do Domova vlastní drobný nábytek a jiné drobné předměty (obrázky, vázy, porcelán atd.),
- možnosti využití vnějších zdrojů – kulturní akce, služby – kadeřník, pedikúra aj.,
- možnosti pěstování zálib,
- možnosti mít zvířátko,
- péči o prádlo (praní, žehlení, rozvoz a značení prádla),
- kouření,
- stěhování a další.

Dále je zájemci o službu k tiskopisům předána informace o postupu zpracování žádosti „Postup žadatele o sociální službu Domov pro seniory, Luxoru Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“ (dále jen Postup žadatele) Příloha č. 6.

Zájemce se může o sociální službě Domova pro seniory dozvědět také z materiálu „Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb, Domov pro seniory, Informace pro zájemce a žadatele“ (dále jen Informace pro zájemce a žadatele) Příloha č. 7.

2) Informace, které potřebujeme získat od zájemce:

- osobní údaje, které jsou potřebné k identifikaci zájemce;
- informace o zdravotním stavu – od praktického nebo ošetřujícího lékaře;
- zjištění individuální situace zájemce a naléhavost přijetí do Domova - zjišťujeme z Dotazníku, a rozhovorem na sociálním šetření zaznamenávaným v „Šetření k žádosti do Domova pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb“ (dále jen Sociální šetření) Příloha č. 8;
- s kým je možno v případě potřeby jednat (uvedeno v žádosti);
- potřeby zájemce, cíle, očekávání, čeho se obává – (rozhovor při Sociálním šetření nebo návštěvě zájemce v Domově, informace částečně uvedeny v Žádosti);

3) Průběh jednání se zájemcem o sociální službu:

V průběhu jednání se držíme těchto **zásad**:

- nejdůležitější je vždy vůle a zájem zájemce – respektujeme individualitu zájemce, projevujeme vůli k poskytnutí služby;
- respektujeme soukromí – se zájemcem jednáme v první řadě, pak teprve s rodinnými/rodinným příslušníky/kem;
- jsme diskrétní ohledně důvěrných informací, které se týkají zájemce;
- dodržujeme ochranu osobních údajů;
- postupujeme podle stanovených zásad jednání (viz. výše.).

1. Zájemce může o sociální službu projevit zájem – osobní návštěvou v domově, telefonicky, dopisem, emailem.
2. Poskytujeme poradenství: jak podat žádost a základní sociální poradenství – jak a kde požádat o příspěvek na péči, kontakty na jiná zařízení sociálních služeb, aj.
3. Při osobní návštěvě sociální pracovník (nebo jiný pracovník), (tiskopisy kompletní žádosti jsou u vedoucí sestry, na sesterně, u sociální pracovnice Komunitního centra) předá tiskopisy: Žádost, Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele a Dotazník o individuální situaci žadatele a dojedná se termín osobní schůzky – sociální šetření.

4. Spolu s těmito tiskopisy předá sociální pracovnice Postup žadatele a Průvodní informace.
5. Při telefonickém rozhovoru či písemném kontaktu (dopis, email) o službě Domova, jsou poskytnuty základní informace a je sjednána osobní návštěva. Je zde také zjištěno, jaké má zájemce o službu potřeby a přání. Pokud se zájemce nemůže osobně tiskopisy převzít, jsou mu zaslány poštou.
6. Sociální pracovník Žádost a Dotazník posoudí po formální stránce, shledá-li nedostatky, bez zbytečného odkladu vyzve zájemce k jejich odstranění.
7. Tiskopis Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele je předán (v zalepené obálce) vedoucí sestře nebo zástupkyni vedoucí sestry.
8. Spolu se zájemcem se jednání mohou účastnit další osoby, které zájemce určí. V případě, že je zájemce omezen ve svéprávnosti jedná společně se zájemcem soudem určený opatrovník.
9. V případě, že zájemce má podpůrce (§ 45-48 NOZ) nebo zástupce, který je člen domácnosti (§ 49 - 54 NOZ) jednají spolu se zájemci tyto osoby.
10. V případě, že zájemce podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopen sám jednat a nemá opatrovníka je zastoupen statutárním zástupcem či jiným určeným zaměstnancem ORP podle místa trvalého bydliště zájemce.
11. Řádně vyplněné tiskopisy jsou označené v podacím deníku evidenčním číslem. (Žádost je zaevidována.)
12. Sociální pracovnice sjedná a provede sociálního šetření. Sociální šetření může proběhnout v domácím prostředí, v sociálním či zdravotnickém.
13. V případě vzdáleného bydliště zájemce od Domova, požádá sociální pracovnice pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle trvalého bydliště zájemce o součinnost při provedení sociálního šetření. Zájemce, o žádosti k provedení sociálního šetření obecním úřadem, je sociálním pracovníkem Domova předem uvědomen a musí s tímto postupem prokazatelně souhlasit. Prokazatelný souhlas je pak uložen ve spise zájemce (v tzv. žádosti). V prokazatelném souhlasu zájemce je uveden souhlas s poskytnutím jeho osobních údajů obecnímu úřadu s rozšířenou působností (příloha č. 9). Jedná se zejména o jméno, příjmení, datum narození, adresa zájemce, telefonní kontakt na zájemce či kontaktní osobu, kterou zájemce určí včetně jejího jména a příjmení. Pracovníkovi obecního úřadu obce s rozšířenou působností jsou uvedeny okruhy, na které se sociální pracovník zaměří (nikoliv formulář organizace).
14. Charakterem sociálního šetření je zhodnotit nepříznivou sociální situaci, ve které se zájemce nachází, soběstačnost a samostatnost zájemce při denních činnostech. Zjistit očekávání zájemce (potřeby a přání).
15. Zájemce má možnost se setkat též s ředitelem a vedoucí sestrou (pro případné doplňující otázky).
16. V rámci podání Žádosti se sjednává zakázka o službu (zjištění cílů a očekávání žadatele, ústní předběžné projednání budoucí Smlouvy).
17. Samotná Smlouva bude sepsána v den nástupu do Domova.
18. V rámci aktualizací žádostí jsou žadatelé kontaktováni sociální pracovníci vždy 1x ročně. V případě, že po podání žádosti žadatel nereaguje na svou žádost a není možné se s tím nikterak spojit, je žádost po třech letech vyřazena.

4) Postup zpracování žádosti:

1. Žádost hodnotí komise. Žádost je ohodnocena body. Komise rozhoduje o zařazení zájemce do evidence žadatelů či o jeho nezařazení.

2. Záměnce se stává žadatelem po obdržení dopisu s rozhodnutím "Oznámení o zařazení do evidence žadatelů" (dále jen Oznámení).
3. Pokud zájemce splňuje některé podmínky pro odmítnutí uzavření Smlouvy se zájemcem o službu, sociální pracovník po rozhodnutí komise zájemce písemně vyrozumí o nezařazení do evidence žadatelů.
4. Sociální pracovnice poskytne nezařazenému zájemci sociální poradenství.
5. Žadatel o sociální službu tzv. "čeká" v evidenci žadatelů na volné místo v Domově z důvodu stále plné kapacity.
6. Žádost je dle volby žadatele roztríděná do složek – aktivní a neaktivní žadatelé.
7. Žadateli je nabízené volné místo do Domova na základě rozhodnutí "Ustanovení komise pro hodnocení žádostí a výběr nových klientů LUXOR Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb" (dále jen Komise). Žadatel je vyzván k nástupu telefonicky a následně písemně formou dopisu s určujícími informacemi o datu a času nástupu.

5) Pravidla pro odmítnutí uzavření Smlouvy se zájemcem o službu:

(Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91 ods.3).

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,
- 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; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

(Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, §36)

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Písemné oznámení s uvedením konkrétních důvodů odmítnutí, musí poskytovatel podle § 91 odst. 7 z. č. 108/2006 Sb. vydat, pokud o to zájemce požádá.

Sociální pracovnice vede evidenci žadatelů, se kterými nebylo možno smlouvu uzavřít (ve složce Odmítnutí zájemci, v PC příslušný program).

6) Obsah osobního spisu žadatele:

Osobní spis žadatele obsahuje následující náležitosti:

- Žádost,
- Dotazník,
- Oznámení,
- „Hodnocení žádosti o pobyt v Domově pro seniory Luxor Poděbrady“,

- osobní složka také může obsahovat Sociální šetření, korespondenci s Domovem, rozhodnutí o přiznaném příspěvku na péči, nebo vyrozumění ČSSZ – výše důchodu. Veškeré dokumenty popisují aktuální stav žadatele z fyzického, psychického i sociálního hlediska.

7) Mimořádné situace:

- *Zájemce je nucen k podání žádosti rodinou.*
Řešení: Pokud zájemce sám o službu nemá zájem, bere se v úvahu jeho přání. Žádost není přijata.
- *Nekomunikující zájemce.*
Řešení: V případě, že je zájemce nekomunikativní nebo má problémy s komunikací používáme jednoduché, kratší věty, zmírníme tempo rozhovoru, ponecháme dostatečný prostor k vyjádření, spolupracujeme s rodinou či osobou blízkou, uplatníme i jiné metody (alternativní nebo augmentativní prvky komunikace) např.: obrázky, fotografie, mimika obličeje, gesta, leták, webové stránky atd.
- *Zájemce je omezen ve svéprávnosti nebo má* podpůrce (§ 45-48 NOZ) *nebo zástupce, který je člen domácnosti (§ 49 - 54 NOZ).*
Řešení: K jednání je přizván opatrovník, podpůrce či zástupce.
- *Zájemce nemůže nebo neumí psát nebo/a číst.*
Řešení: Pokud je zájemce schopen sám jednat, i když není schopen číst nebo/a psát, a má schopnost seznámit se s obsahem tiskopisů a s postupy k podání Žádosti s pomocí jiné osoby, kterou si zvolí, může tato osoba předčítat a vyplňovat potřebné tiskopisy.
- *Pokud zájemce neumí pouze číst.*
Poskytovatel prokazatelně zájemce seznámí s obsahem tiskopisů a postupů (např. pomocí pomůcek, prostřednictvím jiné osoby) a potom je zájemce schopen Smlouvu podepsat.
- *Konfliktní zájemce.*
Řešení: V případě konfliktního nebo jinak agresivního zájemce přizve sociální pracovník k jednání pracovníka ze zdravotního úseku (popřípadě ředitele). Sociální pracovník se snaží vyslechnout zájemce a zjistit původ jeho negativního jednání. Sociální pracovník s takovým zájemcem komunikuje klidně, nedává zájemci podmínky k negativním pocitům. Podání žádosti je plně v kompetenci zájemce.
- *Rodina stále hovoří za zájemce.*
Řešení: Vyzveme zájemce, aby se k dané věci sám vyjádřil, pokud si to zájemce přeje, jednáme s ním o samotě.
- *Zájemce není schopen podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb sám jednat a nemá opatrovníka.*
Řešení: Zájemce je zastoupen statutárním zástupcem či jiným určeným zaměstnancem ORP podle místa trvalého bydliště zájemce a jedná, tak aby co nejlépe zabezpečil práva a potřeby (poskytnutí pomoci a podpory) zájemce.
- *Zájemce nereaguje na doplnění žádosti*
Řešení: Zájemce je vyzván písemně, nebo telefonicky na doplnění žádosti podané do Domova pro seniory. Výzvy jsou zaznamenávány na osobním spise žádosti. V případě, že zájemce nedoplní žádost do 3 měsíců od data poslední výzvy a ani na výzvu nijak nereaguje, má poskytovatel právo žádost z evidence vyřadit pro neúplnost. Originály zdravotnické dokumentace jsou odeslány poštou zpět žadatelům.

8) Závěrečná ustanovení

Rozsah působnosti: platí pro sociální a zdravotní úsek Domova pro seniory Luxor Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb a pro členy komise

Za aktualizaci zodpovídá: sociální pracovnice

Za kontrolu zodpovídá: ředitel zařízení

Účinnost směrnice: od 20. 03. 2019 do odvolání

Tato směrnice ruší směrnici č. 3/2019 ze dne 07. 02. 2019.

Aktualizováno dne: 20. 03. 2019

Aktualizovala: Mgr. Jana Bryxí

Podpis:.....

V Poděbradech dne 20. 03. 2019

Schválil: Mgr. Jaromír Novák, ředitel Luxoru Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb

Dne: 20. 03. 2019

Podpis a razítko:.....