



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Sociální služby Šternberk, příspěvková organizace

ČO: 70939730, Sídlo: Šternberk, Komenského 40, 785 01, www.socialnisluzby.cz; ID: ft9k74v

SMĚRNICE č. 12/2015

DOMOV PRO SENIORY ŠTERNBERK EVIDENCE ŽÁDOSTÍ, POŘADNÍK ZÁJEMCŮ O SLUŽBU A JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Účetní jednotka:	Sociální služby Šternberk, p.o.		
Označení:	Evidence žádostí, pořadník zájemců o službu a jednání se zájemcem o službu	Číslo:	12/2015
Zpracoval:	Mgr. Martina Kučerová	Kontroloval:	Bc. Natálie Bělajevová, Mgr. Radka Janišová, Renáta Skácelová, DiS.
Platnost:	01.02.2019	Závaznost:	DS
Datum vydání:	31.08.2018	Vydává:	SSŠ
Nahrazuje:	Aktualizace č. 1	Doplňuje:	-
Počet stran:	6	Přílohy	3
Standard:	č. 3 Jednání se zájemcem o službu č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby	PP	1
Směrnice byla aktualizována v rámci projektu Standardizace procesů a zkvalitnění sociální práce v domově pro seniory číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0000843.			

Zkratky:

DS Domov pro seniory Šternberk
SSŠ Sociální služby Šternberk, příspěvková organizace
PP Pracovní postup

Obsah:

- A. Úvod**
 - I. Úvodní ustanovení
 - II. Základní pojmy
- B. Evidence žádostí**
 - I. Podání žádosti
 - II. Evidence žádostí
- C. Pořadník zájemců o službu**
 - I. Aktualizace Pořadníku zájemců o službu
 - II. Sestavování Pořadníku zájemců o službu
 - III. Podmínky přijetí do domova pro seniory
- D. Jednání se zájemcem o službu**
 - I. Smysl a cíl jednání se zájemcem o službu
 - II. Kompetence jednotlivých pracovníků
 - III. Postup při jednání se zájemcem o službu
 - IV. Zápis z jednání se zájemcem o službu
 - V. Vstupní dotazník
 - VI. Specifické situace
 - VII. Odmítnutí uzavření smlouvy
 - VIII. Soubor dokumentů
 - IX. Seznam příloh
 - X. Pracovní postupy

A. ÚVOD

Článek I. Úvodní ustanovení

- 1) Tato směrnice upravuje podmínky pro přijetí do Domova pro seniory Šternberk (dále jen domova nebo DS). Domov pro seniory je jednou ze sociálních služeb, které poskytuje organizace Sociální služby Šternberk, p. o., jejímž zřizovatelem je Město Šternberk.
- 2) Směrnice dále upravuje způsob **Evidence žádostí** zájemců o poskytování sociální služby domov pro seniory, sestavování **Pořadníku zájemců o službu a pravidla pro jednání se zájemcem o službu**.
- 3) **Domov pro seniory Šternberk je pobytová sociální služba určená osobám od 60-ti let, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby** (§ 49, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Článek II. Základní pojmy

- 1) **Žadatel** – je osoba, která si podala žádost o poskytování sociální služby.
- 2) **Zájemce o poskytování sociální služby** – je osoba, která získala v rámci jednání se zájemcem o službu všechny potřebné informace o poskytování sociální služby, a která zároveň splňuje podmínky pro poskytování sociální služby.
- 3) **Evidence žádostí** - seznam všech přijatých žádostí zařazených chronologicky za sebou.
- 4) **Pořadník zájemců o službu** – seznam zájemců o službu, u kterých proběhlo jednání se zájemcem o službu, a kteří zároveň splňují podmínky pro přijetí do domova pro seniory.

B. EVIDENCE ŽÁDOSTÍ

Článek I. Podání žádosti

- 1) Žádost o poskytování sociální služby domov pro seniory (dále jen žádost) může podat každý senior od 60-ti let věku, který má sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a potřebuje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
- 2) Žadatelem může být i senior, který již využívá pobytové sociální služby v jiném zařízení sociálních služeb.
- 3) Žádosti se podávají na předepsaném formuláři – **Žádost o poskytování sociální služby domov pro seniory**, jehož vzor je **přílohou č. 1** této směrnice. Formuláře žádostí si mohou občané vyzvednout:
 - a) přímo v Domově pro seniory Šternberk, Na Valech 1120/14, 785 01, Šternberk,
 - b) v sídle organizace Sociální služby Šternberk, p. o., Komenského 388/40, 785 01, Šternberk,
 - c) na Městském úřadě Šternberk, Odboru sociálních věcí.
 - d) formulář žádosti je k dispozici i na webových stránkách organizace - www.socialnisluzby.cz
- 4) **Řádně vyplněnou žádost** je možné:
 - a) podat přímo v Domově pro seniory Šternberk, Na Valech 1120/14, 785 01, Šternberk,
 - b) podat v sídle organizace Sociální služby Šternberk p. o., Komenského 388/40, 785 01, Šternberk,
 - c) zaslat poštou na adresu Domov pro seniory Šternberk, Na Valech 1120/14, 785 01, Šternberk,
 - d) zaslat poštou do sídla organizace Sociální služby Šternberk, p. o., Komenského 388/40, 785 01, Šternberk.

Článek II. Evidence žádostí

- 1) Všechny přijaté žádosti jsou zaevidovány v doručené poště, je jim přiděleno číslo jednací a jsou zapsány do **Evidence žádostí**, kterou vede sociální pracovník.
- 2) Sociální pracovník odpovídá za řádnou evidenci všech žádostí, žádosti jsou řazeny chronologicky za sebou.

- 3) O zaevidování žádosti je žadatel písemně vyrozuměn, a to ve lhůtě do 30-ti dnů ode dne doručení žádosti, stejná lhůta je i v případě odmítnutí žádosti (například z důvodu, že žadatel nepatří do cílové skupiny osob, pro které je sociální služba určena, atd.).
- 4) Žadatel je povinen vždy předložit úplnou žádost i se všemi nutnými přílohami. Žadatel je vždy písemně upozorněn na chybějící přílohy k žádosti a je případně vyzván, aby doplnil a dodal potřebné informace či dokumenty ve lhůtě do 30-ti dnů.
- 5) Neúplné žádosti nebo žádosti od občanů, kteří nejsou ve vymezené cílové skupině osob, zůstávají zapsány pouze v **Evidenci žádostí**.
- 6) Pokud žádost obsahuje všechny potřebné náležitosti, je žadatel vyzván k dalšímu osobnímu jednání, a to buď v místě jeho trvalého bydliště, nebo současného pobytu, za účelem poskytnutí podrobnějších informací o sociální službě. Na základě výsledku jednání může být žádost zařazena z **Evidence žádostí do Pořadníku zájemců o službu** (dále jen Pořadník zájemců).
- 7) Žadatelé, kteří obdrží písemné oznámení o zamítnutí žádosti, mohou do 30-ti dnů podat ředitelce organizace **Žádost o přezkoumání zamítnutí**.

C. POŘADNÍK ZÁJEMCŮ O SLUŽBU

Článek I.

Aktualizace Pořadníku zájemců o službu

- 1) Po osobním jednání se zájemcem o službu je jeho žádost zařazena z **Evidence žádostí do Pořadníku zájemců**. O této skutečnosti je zájemce o službu písemně vyrozuměn ve lhůtě do 30-ti dnů.
- 2) **Pořadník zájemců** vede sociální pracovník.
- 3) **Pořadník zájemců** je jednou za 2 kalendářní roky aktualizován vždy do 31.3. daného roku. Aktualizace Pořadníku zájemců spočívá v prověření, zda je žádost zájemce o službu aktuální a zda má zájem nadále zůstat v pořadníku, nebo zda chce svou žádost z Pořadníku zájemců vyřadit.
- 4) Prověření dle odst. 3 zajišťuje sociální pracovník. Lhůta pro doručení písemné odpovědi týkající se aktualizace pořadníku je pro všechny zájemce o službu stanovena na 30 dnů.
- 5) Pokud žadatel ve stanovené lhůtě na písemnou výzvu neodpoví, je jeho žádost vyřazena z **Pořadníku žadatelů** a následně je v **Evidenci žádostí** u této žádosti napsána poznámka STORNO z důvodu nezájmu žadatele o sociální službu domov pro seniory. S žádostí nadále nebude pracováno.
- 6) Oslovený zájemce z Pořadníku zájemců má možnost nabídnuté místo odmítnout, aniž by přišel o pozici v pořadníku.

Článek II.

Sestavování Pořadníku zájemců o službu

- 1) Konečné pořadí zájemce v **Pořadníku zájemců** určuje dle důležitosti:
 - a) Počet bodů přidělených žádosti na základě výsledku jednání se zájemcem o službu a zhodnocení nepříznivé sociální situace zájemce o službu.
 - b) Datum podání žádosti.
- 2) Zájemce o službu může kdykoliv požádat o přehodnocení a aktualizaci své žádosti na základě změny své sociální situace.

Článek III.

Podmínky přijetí do domova pro seniory

- 1) O obsazení volného místa v domově pro seniory rozhoduje 3 členná komise, která je sestavena z vedoucí Pobytových služeb, sociálního pracovníka a dalšího pracovníka organizace Sociální služby Šternberk, p.o. Z jednání komise je vyhotoven zápis.
- 3) Při obsazování volného místa v domově je rozhodující:
 - a) Počet bodů přidělených žádosti.
 - b) Zhodnocení nepříznivé sociální situace zájemce o službu.
 - c) Vhodnost místa pro zájemce o službu (muž x žena, třílůžkový x dvoulůžkový x jednolůžkový pokoj, skladba uživatelů na pokoji s volným místem, technické a materiální vybavení k danému lůžku).
- 2) Uvolněná místa v Domově pro seniory Šternberk jsou obsazována bez zbytečného odkladu dle aktuálního pořadníku:
 - a) Při uvolnění lůžka je zájemce z pořadníku osloven sociálním pracovníkem do 2 pracovních

- dnů.
- b) Následující pracovní den po oslovení sociálním pracovníkem se musí zájemce rozhodnout, zda uvolněné místo přijme.
 - c) Jednání se zájemcem o službu následuje bezprostředně po vyjádření zájemce. Jednání před nástupem do domova pro seniory se účastní kromě sociálního pracovníka i všeobecná sestra.
- 4) Ode dne přijetí je uzavřena s uživatelem Smlouva o poskytování sociální služby domov pro seniory.
 - 5) O přijetí nového uživatele je informována ředitelka organizace. Tuto informaci zasílá sociální pracovník emailem s uvedením jména a příjmení uživatele a data nástupu.

D. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Článek I.

Smysl a cíl jednání se zájemcem o službu

- 1) Jednání se zájemcem o službu probíhá před zařazením zájemce o službu do Pořadníků zájemců, dále pak probíhá před nástupem do domova, a v případě, že zájemce o službu požádá o přehodnocení a aktualizaci své žádosti. Sociální pracovník je povinen provést jednání se zájemcem o službu do 30 dnů ode dne podání žádosti. Stejná lhůta platí i v případě, že zájemce o službu požádá o přehodnocení a aktualizaci své žádosti.
- 2) Zájemce o službu je před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory seznámen se všemi podmínkami poskytování služby.
- 3) Účelem jednání je poskytnout zájemci o službu potřebné informace, aby se mohl odpovídajícím způsobem rozhodnout, zda požadovanou sociální službu využije a zároveň se seznámit s podmínkami pro praktickou realizaci dohodnutých cílů služby.
- 4) Při sjednávání a poskytování služby zájemci o službu je nepřijatelná jakákoliv diskriminace v oblasti zdravotního stavu, národnosti, náboženství, sexuální orientace, ekonomického zázemí apod.
- 5) Základním kritériem jsou očekávání, požadavky a osobní cíl zájemce o službu a možnosti poskytovatele služeb.

Článek II.

Kompetence jednotlivých pracovníků

1) Vedoucí Pobytových služeb

- a) Poskytuje informace o pobytové službě.
- b) Poskytuje a přijímá žádosti o poskytování sociální služby domov pro seniory.
- c) Kontroluje řádnou evidenci žádostí a vedení Pořadníku zájemců o službu.
- d) Vedoucí Pobytových služeb přebírá kompetence sociálního pracovníka v případě jeho nepřítomnosti.

2) Sociální pracovník

- a) Poskytuje informace o pobytové službě.
- b) Poskytuje, přijímá a vyřizuje žádosti o poskytování sociální služby domov pro seniory.
- c) Vede řádnou evidenci žádostí.
- d) Jedná se zájemcem o službu - zjišťuje očekávání, požadavky a osobní cíle zájemce.
- e) Vede Pořadník zájemců o službu a pravidelně ho aktualizuje.

Článek III.

Postup při jednání se zájemcem o službu

- 1) Zájemce o službu si musí vyplnit a podat Žádost o poskytování sociální služby domov pro seniory.
- 2) Se zájemcem o službu jedná sociální pracovník. Pokud jednání probíhá mimo okres Olomouc, má sociální pracovník v případě potřeby možnost dohodnout se na spolupráci při jednání s jiným sociálním pracovníkem (např. sociální pracovníci magistrátů, obcí, nemocnic, apod.).
- 3) Postup jednání je zpracován tak, aby odpovídal možnostem zájemce a obsah byl pro něj srozumitelný (*velká písmena, prezentace služby v PC, lupa, využití alternativní komunikace – fotografie*)
- 4) **Příprava**
 - a) Odpovědný pracovník se musí na jednání se zájemcem o službu vždy předem připravit.
 - b) Příprava zahrnuje shromáždění a aktualizaci všech dostupných informací o zájemci.

c) Podstatné je také zajištění klidného a nerušeného prostředí pro samotné jednání.

5) Průběh

- a) Rozhovor probíhá v přirozeném domácím prostředí, nebo v místě současného pobytu uživatele, např. léčebny dlouhodobě nemocných, nemocnice apod.
- b) Jednání začíná navázáním rozhovoru, v němž jsou obě jednající strany chápány jako partneři.
- c) Pokud si to Uživatel přeje, je u jednání přítomna i jeho kontaktní osoba nebo jiná blízká osoba. Vždy je však nutno projednávat tyto záležitosti se zájemcem o službu, nikoliv s rodinným příslušníkem či jinou blízkou osobou.
- d) Nejprve jsou zájemci o službu poskytnuty obecné informace o službě, které mu mohou pomoci při jeho rozhodování. Zájemce je seznámen s typem a rozsahem sociální služby, rámcově s obsahem Smlouvy o poskytování sociální služby v domově pro seniory a s Domácím řádem domova pro seniory.
- e) Poté jsou zjišťovány informace od zájemce – jeho osobní cíle, požadavky a očekávání.

6) Závěr

Na závěr jednání jsou shrnuty všechny informace a je vymezen prostor pro vyjasnění případných nejasností.

- 7) Na základě jednání a skutečností zjištěných při jednání zařadí sociální pracovník žádost o poskytování sociální služby domov pro seniory z Evidence žádostí do Pořadníku zájemců o službu a o této skutečnosti zájemce písemně vyrozumí.

Článek IV.

Zápis z jednání se zájemcem o službu

- 1) Informace z jednání se zájemcem o službu **před zařazením do Pořadníku zájemců o službu a při přehodnocení a aktualizaci žádosti zájemce o službu** se zaznamenávají do formuláře Jednání se zájemcem o službu (osobní cíle, očekávání a požadavky žadatele).
- 2) **Formulář Jednání se zájemcem o službu obsahuje tyto informace:**
 - a) Údaje o žadateli
 - b) Kontaktní osoby
 - c) Očekávání, požadavky, osobní cíl žadatele
 - d) Stručný popis situace
 - e) Krizová situace
 - f) Druh bydlení
 - g) Podmínky bydlení
 - h) Mobilita
 - i) Orientace
 - j) Komunikace
 - k) Péče o vlastní osobu
 - l) Využívání ambulantních nebo terénních služeb
 - m) Prohlášení žadatele
 - n) Informace o pobytové službě, které byly žadateli poskytnuty
 - o) Datum a podpis pracovníka a žadatele
 - p) Poznámky

Článek V.

Vstupní dotazník

- 1) Informace z jednání se zájemcem o službu **před nástupem do Domova pro seniory** se zaznamenávají do formuláře Vstupní dotazník.
- 2) **Formulář Vstupní dotazník obsahuje tyto informace:**
 - a) Jméno a příjmení klienta
 - b) Hlavní osobní cíl
 - c) Část A: Aktivizace
 - d) Část B: Komunikace, Vnímání smysly, Stravování, Mobilita, Oblékání, Hygiena, Výkon fyziologické potřeby, Duševní stav, Způsob platby
 - e) Další informace o klientovi
 - f) Informace o pobytové službě, které byly poskytnuty
 - g) Datum a podpis pracovníka

Článek VII. Odmítnutí uzavření smlouvy

1) Kritéria pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

K odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby může dojít v těchto případech:

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

2) Způsob odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

- a) Oznámení o odmítnutí uzavření smlouvy je písemné a je v něm uveden důvod odmítnutí.
- b) Důvody pro odmítnutí jsou pouze ty, které jsou stanoveny zákonem.
- c) V případě odmítnutí z kapacitních důvodů, je žadatel zařazen do Pořadníku zájemců o službu.
- d) Pokud dojde k odmítnutí z jiných než kapacitních důvodů, je žadatel veden v Evidenci žádostí, ze které je zřejmé, proč došlo k odmítnutí uzavření smlouvy.
- e) Při odmítnutí služby je vždy nutné poskytnout žadateli potřebné informace a kontakty na služby, které mohou přispět k řešení jeho situace.

3) Poradenská podpora

- a) Součástí jednání se zájemcem o službu je i základní sociální poradenství.
- b) V rámci jednání je nutné zjistit, zda je pro danou situaci uživatele vhodné umístění právě v Domově pro seniory Šternberk.
- c) V případě, že je možné využít i jiné služby (služby charity, domovy pro seniory, léčebny dlouhodobě nemocných) poskytneme uživateli o těchto službách potřebné informace. Konečné rozhodnutí je však vždy na žadateli.
- d) Samozřejmostí je i poskytnutí dalších informací ze sociální oblasti – na co vše má uživatel nárok, o jaké příspěvky může požádat, postup při zajištění kompenzačních pomůcek atd.

Článek VIII. Soubor dokumentů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
Smlouva o poskytování sociální služby domov pro seniory
Domácí řád domova pro seniory
Informační materiál o poskytované službě

Článek IX. Seznam příloh

Příloha 1: Vzor Žádosti o poskytování sociální služby domov pro seniory
Příloha 2: Formulář Jednání se zájemcem o službu
Příloha 3: Posouzení sociální potřeby žadatele
Příloha 4: Vstupní dotazník

Článek X. Pracovní postupy

Pracovní postup č. 1: Postup při jednání a komunikaci s uživatelem seniorského věku

Ve Šternberku dne 31. 8. 2018.

Mgr. Hana Dvorská
ředitelka organizace Sociální služby Šternberk, p. o.