



## Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

**Ze strany poskytovatele jsou k jednání kompetentní tito zaměstnanci:**

- sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby, popř. vedoucí sociální služby

Ostatní zaměstnanci při kontaktu se zájemcem o sociální službu předávají kontakt na kompetentního zaměstnance.

První informace předávané zájemci o sociální službu (zákonnému zástupci/ opatrovníkovi) mohou být předávány buď telefonicky, elektronicky (e-mail poštou) nebo osobně. Při prvním kontaktu je především nutno zjistit, zda zájemce o sociální službu splňuje kritéria pro cílovou skupinu, které je služba určena. Sociální pracovnice provede záznam z jednání se zájemcem o sociální službu.

Pokud zájemce, který se kontaktoval telefonicky či elektronicky, projeví zájem o další informace, poskytne mu sociální pracovnice odkaz na webové stránky sociální služby <https://www.ssluh.cz/c-odlehcovaci-sluzba-kunovice-na-belince/odlehcovaci-sluzba-kunovice-na-belince.htm>, kde zájemce nalezne potřebné informace o sociální službě, včetně Informačního letáku Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince, Sazebníku úhrad, Sazebníku fakultativních činností.

V případě osobního jednání jsou zájemci o sociální službu předány informace o poskytované službě, jejich cenách a zodpovězeny jeho dotazy. Při osobním jednání se zájemcem o sociální službu je zájemci předáván Informační leták Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince, Sazebníku úhrad, Sazebníku fakultativních činností.

Zájemci o sociální službu (zákonnému zástupci/ opatrovníkovi) je nabídnuta možnost prohlídky odlehčovací služby, kde si zájemce může vyhodnotit možnosti sociální služby. Je vhodné si schůzku předem domluvit.

V případě, že není možno zájemci o službu požadovanou sociální službu zajistit, je mu v rámci základního sociálního poradenství nabídnut kontakt na sociální službu, která pro něj vhodnou službu poskytuje, případně předán odkaz na registr poskytovatelů sociálních služeb.

Žadatel (zákonný zástupce/ opatrovník) podává písemnou žádost o poskytnutí sociální služby spolu s přílohami uvedenými v žádosti. Přílohami žádosti jsou:

- kopie rozsudku o omezení ve svéprávnosti (byl-li žadatele omezen ve svéprávnosti),
- kopie usnesení o ustanovení opatrovníka, kopie listiny o ustanovení opatrovníka (byl-li opatrovník ustanoven),
- Dotazník žadatele o poskytnutí odlehčovací pobytové služby

Dále pro potřeby posouzení žádosti doloží žadatel aktuální Lékařský posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu zájemce o využívání pobytové sociální služby.

Lékařský posudek si sociální pracovnice může vyžádat až v průběhu sociálního šetření. Žadatel je povinen před uzavřením smlouvy o poskytnutí pobytové služby předložit poskytovateli posudek registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství o zdravotním stavu.

Pokud je doba vedení žádosti před prvním zahájením poskytování sociální služby delší než 6 měsíců je vyžádán aktuální posudek praktického lékaře.

Žádost o poskytnutí sociální služby, Dotazník žadatele o poskytnutí odlehčovací pobytové služby a Informace pro ošetřujícího lékaře ve věci lékařského posudku registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu zájemce o využívání pobytové sociální služby jsou k dispozici na webových stránkách sociální služby <https://www.ssluh.cz/c-odlehcovaci-sluzba-kunovice-na->



[belince/odlehcovaci-sluzba-kunovice-na-belince.htm](http://belince/odlehcovaci-sluzba-kunovice-na-belince.htm). V tištěné podobě jsou tyto dokumenty k dispozici u sociální pracovnice/ koordinátora odlehčovací služby.

Písemná žádost v listinné podobě musí být opatřena podpisem žadatele, popř. zákonného zástupce/ opatrovníka. Nepřijímáme žádosti doručené elektronicky e-mailem. V případě elektronické podoby je možno přijmout žádost s elektronickým podpisem datovou schránkou.

Sociální pracovnice překontroluje formální stránku žádosti, v případě neúplnosti zajistí její doplnění o chybějící potřebné údaje. Tyto údaje jsou potřebné pro schválení, popř. odmítnutí žádosti.

Sociální pracovnice vyznačí doručenou žádost podacím razítkem a jednacím číslem, které je vedeno přes elektronickou spisovou službu. Tuto žádost zapíše do knihy došlých žádostí a dále zaeviduje žádost do programu Cygnus 2 – Žadatelé.

Následně kontaktuje do tří pracovních dní od doručení žádosti žadatele, příp. kontaktní osobu.

Sociální pracovnice domluví s žadatelem (zákonným zástupcem/opatrovníkem) schůzku k provedení sociálního šetření. Sociální šetření může být na základě domluvy provedené v místě sociální služby či v místě bydliště nebo případně v místě současného pobytu žadatele. Je zhodnocena nepříznivá sociální situace a projednány požadavky a očekávání žadatele od poskytované sociální služby.

**Upřednostňujeme sociální šetření v místě poskytování sociální služby, při kterém žadatel (zákonný zástupce/opatrovník) shlédne prostory odlehčovací služby a vyhodnotí si možnosti sociální služby.**

Sociální šetření s žadatelem o sociální službu by mělo proběhnout do 15 pracovních dní od doručení žádosti, v odůvodněných případech (aktuální zdravotní stav, plánovaný zákrok, obtížnost při hledání vhodného termínu apod.) se doba může posunout o dalších 15 pracovních dní.

**Sociální šetření provádí sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby společně s vedoucí sestrou DZP Kunovice – Na Bělince.** V případě nepřítomnosti vedoucí sestry, pokud je sociální šetření prováděno v místě bydliště nebo případně v místě současného pobytu žadatele, sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby provede sociální šetření s vedoucí sociální pracovnicí DZP Kunovice- Na Bělince.

Sociální pracovnice zpracovává sociální šetření do formuláře Záznam ze sociálního šetření. V případě potřeby předá žadateli další důležité informace o sociální službě.

Žádost je po provedení sociálního šetření projednána poradním týmem (posudkovou komisí) Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince.

**Žádost o poskytnutí sociální služby posuzuje poradní tým ve složení:**

- sociální pracovnice/ koordinátor odlehčovací služby
- vedoucí sestra DZP Kunovice- Na Bělince
- vedoucí sociální pracovnice DZP Kunovice- Na Bělince

Poradní tým s přihlédnutím ke zjištěným potřebám, očekáváním a osobním cílům žadatele rozhodne, zda žadatel spadá do cílové skupiny, zda je možné představy a očekávání žadatele prostřednictvím služby naplnit a zda bude žádost schválena či zamítnuta.

Vyjádření poradní komise sociální služby o vhodnosti přijetí žadatele dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů je uvedeno na žádosti o poskytnutí sociální služby.

O stanovisku poradního týmu (posudkové komise) je žadatel informován písemně, a to nejdéle do 12 pracovních dní od provedení sociálního šetření.



V případě, že je ze žádosti o poskytnutí sociální služby a přiloženého posudku registrujícího praktického lékaře patrné, že žadatel nesplňuje cílovou skupinu sociální služby, je tato žádost v poradní komisi posouzena a v tomto případě zamítnuta bez provedení sociálního šetření (např. **žadatel nesplňuje věkovou kategorii pro přijetí** a jiné z hlediska cílové skupiny sociální služby).

V případě zamítnutí žádosti je žadateli zasláno písemné oznámení o zamítnutí žádosti s odůvodněním. Zároveň je žadateli v rámci základního sociálního poradenství nabídnut kontakt na sociální službu, která pro něj vhodnou službu poskytuje, případně odkaz na registr poskytovatelů sociálních služeb. Žádost s přílohami je vedena v evidenci zamítnutých žádostí, posudek lékaře je uložen na zdravotním úseku.

Pokud žadatel spadá do cílové skupiny sociální služby zašle sociální pracovnice žadateli oznámení o schválení žádosti. Dále si bude evidovat žádosti dle požadovaných termínů poskytnutí odlehčovací služby.

V případě, že sociální služba nemá v požadovaném termínu volné místo, je žádost vedena v evidenci odmítnutých žádostí z kapacitních důvodů, toto je písemně oznámeno žadateli.

Před zahájením poskytování sociální služby předá sociální pracovnice Seznam věcí a předmětů denní potřeby při zahájení poskytování sociální služby. Dále je předán formulář Rozpis užívaných léků klienta na odlehčovací službě, který bude potvrzen lékařem klienta a při zahájení poskytování sociální služby předán na zdravotní úsek.

Zahájení služby je podmíněno sepsáním smlouvy o poskytnutí sociální služby, která sjednává rozsah a podmínky poskytování sociální služby.

Zjištěné informace ze sociálního šetření jsou základem pro vytvoření Plánu péče, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

U opakovaných pobytů v odlehčovací službě v případě změny zdravotního stavu je potřeba doložit aktuální posudek praktického lékaře. Taktéž v případě změny medikace je potřeba od zákonného zástupce (opatrovníka) doložit aktuální Rozpis užívaných léků klienta na odlehčovací službě potvrzený lékařem. U opakovaných pobytů v případě změny v oblasti podpory a potřeb klienta je toto na základě informací od zákonného zástupce/opatrovníka promítnuto do Plánu péče a dokumentů individuálního plánování.

#### Žádost o dodatečný termín ke schválené žádosti o poskytnutí odlehčovací služby

Žadatel (zákonný zástupce, opatrovník) podá žádost o dodatečný termín(y) pobytu v odlehčovací službě. Tuto žádost lze přijat elektronicky /emilem/. V žádosti je uveden datum a podpis žadatele (zákonného zástupce, opatrovníka). Žádosti přijímá koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice, která stvrdí v případě volné kapacity v požadovaném termínu žádost razítkem a podpisem. Jedno potvrzené vyhotovení žádosti zašle žadateli, jedno vyhotovení založí do sociálního spisu.

Žádosti o dodatečné termíny pobytů v odlehčovací službě na následující rok přijímáme od podzimu předešlého kalendářního roku (zpravidla od září).

#### **Pravidla pro postup při odmítnutí žadatele o sociální službu**

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou stanovena pravidla pro postup při odmítnutí žadatele o sociální službu takto:

- (1) Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby pouze, pokud:
- Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,



- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- 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.

(2) Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- Zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- osoba není schopna pobytu z důvodu akutní infekční nemoci,
- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

### Kritéria pro přijetí do odlehčovací služby

Výběr z evidence žadatelů, kteří splňují cílovou skupinu

- **Časový rámeček** (zda máme volnou kapacitu v období, ve kterém žadatel o službu žádá), rozhoduje datum přijetí žádosti o poskytnutí sociální služby, popř. datum žádosti o dodatečný termín
- **Pečující osoba** (zda bude poskytnutím služby žadateli umožněn odpočinek pečující osobě) – vyhodnocení dle naléhavosti

### Zvláštní kritéria pro přednostní přijetí

- **Nepříznivá soc. situace**
  - týrání, zneužívání a zanedbávání žadatele
  - úmrtí osoby, která o žadatele pečovala

### Přílohy:

Př. č. 1 Žádost o poskytnutí sociální služby

Př. č. 2 Dotazník žadatele o poskytnutí odlehčovací pobytové služby

Př. č. 3 Informace pro ošetřujícího lékaře ve věci lékařského posudku registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu zájemce o využívání pobytové sociální služby

Př. č. 4 Informační leták Odlehčovací služby Kunovice – Na Bělince

Př. č. 5 Sazebník úhrad

Př. č. 6 Sazebník fakultativních činností

Př. č. 7 Záznam ze sociálního šetření - formulář

Př. č. 8 Seznam věcí a předmětů denní potřeby při zahájení poskytování sociální služby

Př. č. 9 Rozpis užívaných léků klienta na odlehčovací službě

Vypracovala: Mgr. Petra Mikulová, sociální pracovnice/koordinátor odlehčovací služby

Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby

Účinnost: 1.1.2024

Aktualizace: dle potřeby

**Aktualizováno dne: 10.9.2024**

**Aktualizovala: Mgr. Petra Mikulová, koordinátor odlehčovací služby/sociální pracovnice**

**Schválila: Mgr. Lenka Pelikánová, vedoucí služby**

**Účinnost: 10.9.2024**