

Standard č. 3

Jednání se zájemcem o službu

I. Účel standardu

Tento standard upravuje postup při jednání se zájemcem o službu. Popisuje způsob, jakým je zájemce informován o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Popisuje, jak poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné prostřednictvím sociální služby realizovat. Tento standard stanovuje pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu.

II. Průběh jednání

Jednání začíná ve chvíli prvního kontaktu (návštěva, tel. dotaz, e-mail...) mezi zájemcem a naším zařízením. Se zájemcem jedná sociální pracovnice. Pokud zájemce volá přímo panu řediteli nebo jinému zaměstnanci DOZP, tak ten předá kontakt na zájemce sociální pracovnici.

Stručný průběh:

- 1) První kontakt
- 2) Přijetí žádosti
- 3) Prvotní sociální šetření
- 4) Zařazení do evidence čekatelů
- 5) Sociální šetření u čkatele na službu
- 6) Návštěva žadatele v zařízení
- 7) Přijetí žadatele do služby

1) Při prvním kontaktu sociální pracovnice:

- Zjistí, jestli **zájemce požaduje náš typ služby**. V případě, že zájemce žádá zcela jinou službu, je nasměrován na správný typ služby, popřípadě jsou mu předány kontakty (například domovy pro seniory, protialkoholní léčebny...). O takovém jednání sociální pracovnice provede zápis v Sociálním poradenství.
- Pokud požaduje náš typ služby, je domluveno, kam je zájemci zaslána Žádost o poskytování sociálních služeb (na e-mail, poštou, nebo DS). Je stručně vysvětlen další postup.

2) Přijetí žádosti:

- Doručená žádost s potřebnými přílohami (Rozsudek o omezení svéprávnosti, Listina jmenování opatrovníka) je založena do šanonu se žádostmi a řádně zaevidována (IS Cygnus a v Unikátním žadateli).
- Kontaktování žadatele, potvrzení přijetí žádosti, domluvení termínu sociálního šetření.

- Žadatel je v průběhu přijetí žádosti nabídnuto seznámení s možnostmi a podmínkami poskytování sociální služby DOZP. O provedeném seznámení je proveden zápis v dokumentaci jednání se zájemcem o službu.
- Podmínky poskytování sociální služby:
 - o Žadatel spadá do cílové skupiny zařízení.
 - o S žadatelem je podepsána smlouva o poskytnutí sociální služby.
 - o Uživatel za sjednané služby hradí dle podepsané smlouvy
 - o Žadatel dodržuje povinnosti plynoucí z podepsané smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- Možnosti poskytování sociální služby:
 - o Služba je poskytována 24 hodin denně po každý den platnosti smlouvy.
 - o V rámci služby je poskytováno ubytování, strava, péče a fakultativní služby.
 - o Je možné čerpat ošetřovatelskou, základní rehabilitační a ošetřovatelskou péči poskytovanou v rámci ordinace ošetřujícího lékaře.

3) Prvotní sociální šetření

- Prvotní sociální šetření provádí sociální pracovníce z libovolné příspěvkové organizace Karlovarského kraje. Výstupy sociálního šetření je možné sdílet prostřednictvím webového portálu Unikátní žadatel.
- Slouží k rozhodnutí, zdali žadatel spadá nebo nespadá do cílové skupiny zařízení.
- Pokud prvotní sociální šetření provádí naše sociální pracovníce, je záznam součástí dokumentace. Pokud prvotní sociální šetření provádí sociální pracovníce jiného DOZP, řídíme se závěry uvedenými v Unikátním žadateli.
- Pokud žadatel spadá do cílové skupiny zařízení, tak je žádost zaevidována mezi čekateli na poskytování sociální služby.
- Pokud žadatel nespadá do cílové skupiny, je žádost odmítnuta dle článku III. Odmítnutí zájemce o službu.

4) Zařazení do evidence čekatelů

- Záznam ze sociálního šetření je přiložen k dokumentaci do šanonu se žádostmi
- Aktualizace stavu žádosti v IS Cygnus a Unikátním žadateli.
- Zaslání písemného vyjádření o zařazení žádosti a dalším postupem (poštou, DS, e-mailem).

5) Sociální šetření u čekatela na službu

Provádí sociální pracovníce. Je vhodné, aby u šetření byl přítomen opatrovník, nebo jiná osoba, která zájemce dobře zná. O průběhu sociálního šetření sepisuje sociální pracovníce zápis do formuláře na sociální šetření, který bude později součástí osobní dokumentace klienta.

Sociální pracovníce projedná s čekatelem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Výstup z projednání je součástí záznamu ze sociálního šetření.

Průběh sociálního šetření

- Představení obou stran.

- Ověření informací o zájemci (jméno, věk, druh postižení, stručná charakteristika zájemce, způsobilost k právním úkonům, opatrovník, kontakty...)
- Zjištění očekávání žadatele od služby.
- Předání informací o našem zařízení, předání fotoalba k nahlédnutí, letáku...
- Zjištění oblastí, ve kterých zájemce potřebuje podporu - formulář Sociální šetření.
- Vyhodnocení vhodnosti umístění zájemce do našeho zařízení, popř. doporučení jiné služby.
- Představení našeho zařízení, postoje k sexualitě a funkce sexuálního důvěrníka.
- Seznámení se smlouvou, výší úhrad, seznámení s Domácím řádem.
- Nabídka návštěvy zájemce v našem zařízení.
- Vysvětlení dalšího postupu (zařazení do evidence čekatelů, čekání na uvolnění místa...)
- Jestliže je zjištěno, že žadatel nespadá do cílové skupiny zařízení, bude dále postupováno dle článku III. Odmítnutí žadatele.
- Ukončení sociálního šetření.

6) Návštěva zájemce o službu v zařízení

Doporučujeme, aby žadatel ještě před přijetím do služby navštívil naše zařízení, aby později nevstupoval do zcela neznámého prostředí. Konečné zvážení využití možnosti návštěvy je zcela na žadateli. Je vhodné, aby se návštěvy zpočátku účastnila ještě další osoba, kterou zájemce zná a důvěřuje jí (pocit bezpečí, jistoty). Sociální pracovníce i ostatní pracovníci odpovídají dle svých kompetencí na případné dotazy zájemce i jeho doprovodu. O návštěvě sociální pracovníce sepíše zápis do průběhu jednání se zájemcem o službu.

Průběh návštěvy zájemce v zařízení

- Seznámení zájemce s chodem a pravidly domácnosti, Domácím řádem, prostory DOZP
- Seznámení s klienty a pracovníky, s klíčovým pracovníkem (pokud je přítomný)
- Seznámení klienta s vytvořením Plánu péče v návaznosti na Regionální kartu a potřebou jejího nastavení
- Seznámení klienta s potřebou sestavit osobní individuální plán, vysvětlení takového plánu
- Zájemce je na návštěvě v domácnosti, ve které bude po přijetí žít.
- Ukončení návštěvy je na uvážení zájemce a jeho doprovodu.

Pořadník čekatelů

Po zařazení do evidence čekatelů je žádost zařazena na konec pořadníku čekatelů a čeká se na uvolnění kapacity v zařízení, zájemce je o situaci písemně informován. Za výjimečných podmínek je možné přeskočit pořadník čekatelů.

Výjimečné podmínky pro postup v pořadníku čekatelů:

- Zhoršení zdravotního stavu zájemce – pečující osoba už péči sama nezvládá.
- Zhoršení zdravotního stavu pečující osoby.
- Úmrtí pečující osoby.
- O zájemce nikdo nepečuje, přestože péči potřebuje.

7) Přijetí žadatele do služby

V případě uvolnění kapacity v našem zařízení sociální pracovníce písemně nebo telefonicky čekatele dle evidence. Pokud od posledního sociálního šetření uplynulo více než 6 měsíců, provede nové sociální šetření, kde zjišťuje možné změny a detaily potřebné pro správné nastavení individuálního plánu. Poté se domlouvá datum možného přijetí do zařízení. O rozhodnutí je zájemce vyrozuměn písemně nebo telefonicky. Dále jsou domlouvány další kroky potřebné k přijetí nového uživatele (kdo zajistí potřebné množství ošacení, pokud ho nemá, základní drogerie, zajištění převozu...).

Seznam dokumentů potřebných pro přijetí čekatele:

- Výměr invalidního důchodu pro aktuální rok (pokud žadatel požaduje snížení úhrady).
- 4 výtisky smlouvy o poskytování sociálních služeb
- Rozsudek o omezení na svéprávnosti, ustanovení opatrovníka nebo jiného zákonného zástupce
- Hlášení změn
- Oznámení o poskytovateli pomoci
- Občanský průkaz, průkazka ZP; ZTP; ZTP/P (pokud čekatel tyto osobní doklady vlastní), průkaz zdravotní pojišťovny
- Vyjádření lékaře k přijetí do ZSS

III. Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu

1) Účel stanovení pravidel

- Stanovená pravidla mají zajistit, aby odmítnutí zájemce o službu bylo vždy věcné, zdůvodněné, dokumentované a sdělené s respektem a důstojností.

2) Zásady odmítnutí

- Zájemce může být odmítnutý pouze z důvodů stanovených zákonem.
- Odmítnutí musí být vždy zdůvodněné a srozumitelně vysvětlené.
- Odmítnutí nesmí být diskriminační ani osobní.

3) Důvody odmítnutí zájemce o sociální službu

DOZP v Radošově 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.

4) Postup při odmítnutí

- Zjištění z prvotního sociálního šetření jsou probrána na poradě o klientech, kde je posouzeno, zda existuje zákonný důvod k odmítnutí.
- O případném odmítnutí zájemce rozhodne na základě projednání v poradě o klientech ředitel.

- Sdělení odmítnutí zájemce probíhá písemně. Vždy probíhá důstojně a s respektem.
- Sdělení o odmítnutí zařazení žadatele do evidence žadatelů připravuje sociální pracovník a podepisuje ředitel. Ve sdělení žadateli bude vždy uveden konkrétní důvod odmítnutí žádosti.
- Sdělení je žadateli předáno osobně, doporučeně poštou nebo elektronicky.
- V případě zájmu jsou odmítnutému zájemci o službu doporučeny jiné vhodné služby, včetně kontaktu na ně.
- Odmítnutá žádost je zaevidována a později archivována dle spisového a skartačního řádu.

5) Vyřazení čekatele z evidence

Schválená žádost může být vyřazena z evidence čekatelů z důvodu:

- úmrtí žadatele
- na vlastní žádost žadatele nebo zákonného zástupce
- žadatel nebo jeho zákonný zástupce přestal komunikovat – jedná se o delší dobu nespolupráce i přes opakované pokusy kontaktování.

Rozhodnutí o vyřazení z pořadníku je vždy odesláno písemně i s odůvodněním. Vyřazená žádost je evidována, založena v šanonu vyřazených žádostí a později uložena v archivu.

IV. Práce s žádostí ve vztahu k Unikátnímu žadateli

Způsob nakládání se žádostí o poskytování sociálních služeb ve vztahu k Unikátnímu žadateli je popsán v Pracovním postupu pro sociální pracovníci č.2.

V. Závěrečná ustanovení

Tento standard nabývá platnosti 22.4.2026 a účinnosti nabývá 1.5.2026.

Jednáním se zájemcem o službu je pověřena sociální pracovnice domova, která také zajišťuje další postupy stanovené tímto standardem a odpovídá za ně.

Přílohy:

1. Žádost o poskytování sociální služby
2. Sociální šetření (prvotní)
3. Sociální šetření
4. Vyjádření lékaře k přijetí do ZSS
5. Pracovní postup pro sociální pracovníci č.2 Unikátní žadatel