

## Standardy kvality sociálních služeb

<b>Standard č. 3</b>	<b>Jednání se zájemcem o sociální službu</b>
<b>Aktualizace platná od:</b>	<b>1. 1. 2020</b>

<b>Plné znění standardu:</b>	
<b>Kritérium a)</b>	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.
<b>Kritérium b)</b>	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.
<b>Kritérium c)</b>	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a dále dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

### Doklady o naplňování standardu v zařízení:

#### Písemné doklady:

- Dokument „Standards kvality Dům seniorů Mladá Boleslav“ (web, k nahlédnutí v zařízení).
- Dokument „Žádost o poskytování služby v Domě seniorů Mladá Boleslav“ (web).
- Domácí řád.
- Evidence žadatelů o poskytování sociální služby (kancelář vedoucí soc. úseku).
- Evidence odmítnutých žadatelů o poskytování sociální služby (kancelář vedoucí sociálního úseku).
- Evidence vyřazených žadatelů o poskytování sociální služby (uloženy v archivu).
- Záznam ze sociálního šetření.
- Registr poskytovatelů sociálních služeb.
- GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobním údajů a o volném pohybu těchto osob a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- Webové stránky organizace – [www.ddmb.cz](http://www.ddmb.cz).
- Webové stránky Krajského úřadu Středočeského kraje – [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz).
- Propagační materiály organizace (Informační materiál atd.).
- Informace o zpracování osobních údajů.
- Metodický pokyn č. 1/SOC/2019, účinný od 1. 1. 2020.

#### Důkazy v každodenní praxi:

- Uskutečněná sociální šetření, schůzky se zájemci (průběh popsány v záznamech).
- Jednání se zájemci se zúčastňují nejen sociální pracovníci, ale i zástupci zdravotního úseku.
- Odmítání zájemců pouze z důvodů uvedených v zákoně číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Zdroj: „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, průvodce poskytovatele, Praha 2002“



**Kritérium 3. a)**

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službě srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

**A. Informace pro zájemce:**

- Žádost si můžete buď – vyzvednout osobně v zařízení,  
- vytisknout z našich internetových stránek ([www.ddmb.cz](http://www.ddmb.cz)).
- Vyplnění žádosti buď – samostatně,  
- za pomoci sociálního pracovníka přímo v zařízení Dům seniorů Mladá Boleslav po předchozí telefonické domluvě.
- Odevzdání žádosti buď – zaslání prostřednictvím České pošty,  
- osobně zanesením vyplněné žádosti přímo do zařízení.

Při přijetí žádosti sociální pracovnice žádost zaeviduje a zařadí do pořadníku, dle bodového kritéria viz „podmínky pro přijetí žádosti“.

O přijetí žádosti je zájemce informován písemně buď prostřednictvím České pošty nebo emailovou korespondencí do 60 dnů od přijetí žádosti.

Pokud není zasláná žádost vyplněna úplně, spojí se sociální pracovnice telefonicky se zájemcem, který je vyzván k tomu, aby svoji žádost doplnil a domluví se zájemcem následný postup doplnění chybějících informací.

**Zájemce o službu může kdykoliv Dům seniorů Mladá Boleslav navštívit za účelem prohlídky zařízení. Při návštěvě zařízení za účelem získání informací se zájemci věnuje buď sociální pracovnice, nebo manažerka kvality.**

**Při prohlídce se zájemce dozví tyto informace:**

- jaké služby nabízíme (sociální, zdravotní apod.),
- jaká je možnost ubytování (pokoje, stravování apod.),
- kulturní vyžití (aktivizace, dobrovolnická činnost apod.),
- platební podmínky,
- apod.

**B. Sociální služby poskytované cizincům**

Jednání se zájemcem o službu, který je příslušníkem jiného Evropského státu, probíhá stejným způsobem. Zájemci o službu však musí doložit tyto náležitosti:

- jaký stát vyplácí zájemci o službu důchod,
- v jakém státě je zájemci hrazeno zdravotní pojištění, v rámci poskytování případného příspěvku na péči.



Dále jsou zájemci nabídnuty služby tlumočnicka, kterého zařízení zajistí, ale hradí ho zájemce o službu. Případně se dají využít další možnosti komunikace (Piktogramy).

### **C. Sociální šetření – příprava na jednání se zájemcem o službu:**

Účelem sociálního šetření je ověření skutečností:

- sociální potřebnost,
- zdravotní dispozice splňující cílovou skupinu pobytového zařízení,
- osobní vůle žadatele žít v pobytovém zařízení.

Sociální šetření se provádí před možným nástupem zájemce do zařízení, tedy v době, kdy se uvolní místo v zařízení a žádost se stává aktuální. Sociální pracovnice vytipuje několik vhodných zájemců, dle pořadí uvedeném v evidenci žadatelů o poskytování sociální služby.

Sociální pracovník se následně se zájemcem spojí telefonicky a domluví schůzku přímo se zájemcem, popřípadě s opatrovníkem (na schůzku si zájemce může pozvat někoho z rodiny nebo osobu blízkou), schůzka může probíhat buď v některém léčebném zařízení (nemocnice, LDN, PN) nebo v rodinném prostředí zájemce (ať už ve vlastním domě, bytě nebo v domě s pečovatelskou službou). V případě zájmu zájemce, může být domluvena schůzka i přímo v zařízení. Jestliže se zájemce nachází v jakémkoliv zařízení, tak poté co jsme si domluvili schůzku, telefonicky naši návštěvu oznámíme též i sociální pracovníci daného zařízení, abychom mohli provést u daného zájemce sociální šetření.

**Sociální šetření** vede pověřený pracovník Domu seniorů Mladá Boleslav, tj. vedoucí sociálního úseku nebo v zastoupení pracovník v sociálních službách (dále jen sociální pracovnice) společně s vedoucí zdravotního úseku.

Na jednání se zájemcem je nutno být důkladně připraven a mít vše potřebné připravené dopředu:

1. Vědět kolik času chceme jednání se zájemcem věnovat a tomu přizpůsobit provozní podmínky včetně místa, kde se rozhovor bude odehrávat. Pokud se jednání odehrává mimo kancelář zařízení je nutno počítat i s časem dojezdu, abychom se dostavili na jednání včas.
2. Sestavit posloupnost sdělovaných informací, aby byly předávány přehledně a srozumitelně. Dále si připravit materiály, které zájemci o službu budou předány k případnému prostudování doma (zpracované informační materiály, nabídka služeb, dotazníky k vyplnění – „Podklad pro výkon služby a dalšího plánování“ „Osobní rozhovor“, apod.) a žádost zájemce pro případné doplnění.
3. Na konec jednání se dá prostor zájemci na pro případné dotazy k přijetí do zařízení. Nemůže-li zájemce o službu komunikovat nebo má potíže s komunikací, popřípadě jiné zdravotní problémy (jak z důvodu onemocnění nebo i jiné příčiny), snaží se sociální pracovnice společně s vedoucí zdravotního úseku nebo osobou blízkou, správně vyhodnotit verbální a neverbální projevy, písemný projev zájemce o poskytované služby, případně i za použití alternativních forem komunikace (piktogramy, zajištění tlumočnicka znakové řeči nebo zajištění textu v Braillově písmu, do příští schůzky), tak aby bylo správně pochopeno přání zájemce.



#### **D. Společná ustanovení pro všechny možnosti jednání se zájemci o službu**

**Neprojevení souhlasu** je situace, kdy zájemce o službu neprojevil souhlas s umístěním do zařízení, ale zároveň ani neprojevil nesouhlas. Tuto situaci upravuje § 91a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V případě uvolnění místa a možnosti přijetí do zařízení, kontaktuje sociální pracovnice žadatele dle vedeného pořadníku v Domě seniorů Mladá Boleslav. Spolu s vedoucí zdravotního úseku provedou sociální šetření a zároveň s oznámením o možnosti přijetí žadatele do našeho zařízení a s datem možného nástupu, informuje sociální pracovnice žadatele, že je nutné přinést, dle metodiky Středočeského kraje „potvrzený lékařský posudek“, jehož předlohu mu předá sociální pracovnice. Žadatel následně lékařský posudek dodá k rukám sociální pracovnici, která jej založí k žádosti o poskytnutí služby. Výpis ze zdravotní dokumentace a lékařský posudek jsou následně po přijetí žadatele do zařízení uloženy do jeho zdravotní dokumentace. Žádost o poskytování služby je následně založena do osobního spisu žadatele/uživatele.

Pokud zájemce o službu požádá o přizvání odborného lékaře, nebo je-li organizace (zastoupena paní ředitelkou nebo sociální pracovnicí) po proběhlém šetření nerozhodná, přizve k jednání o službu odborníka například psychologa, logopeda, revizního lékaře apod. Odborné vyjádření je při jednání akceptováno.

Všechny přijaté žádosti jsou uloženy v „Evidenci žadatelů o poskytování sociální služby“, která je uschována v kanceláři vedoucí sociálního úseku. Každé dva roky se „Evidence žadatelů o poskytování sociální služby“ aktualizuje prostřednictvím telefonické komunikace a posléze je k žádosti přiložen záznam z telefonického jednání, v případě nutnosti lze provést opakované sociální šetření. Jestliže nebude možné se se zájemcem spojit telefonicky, je zájemci zaslána výzva k vyjádření se k aktuálnosti jeho žádosti, kterou si do zařízení podal. Aktualizaci „Evidence žadatelů o poskytování sociální služby“ má na starosti sociální pracovnice. Pokud během aktualizace těchto žádostí dojde ke zjištění, že žádost již není aktuální je vyřazena z této evidence a zařazena do „Evidence vyřazených žadatelů o poskytování sociální služby“, která je uložena v archivu. U všech vyřazených žádostí je přiložen záznam z jednání (telefonické, osobní nebo písemné vyjádření zájemce) na jehož základě zájemce svoji žádost odvolal.

Pokud dojde při sociálním šetření ke zjištění důvodu nepotřebnosti celodenní péče nebo nemožnosti poskytnout adekvátní péči ze zdravotních důvodů, sociální pracovnice žádost přijme, ale v následném „Vyjádření“ oznámí odmítnutí žádosti, z důvodů nevhodnosti zařízení pro konkrétního žadatele – nesplnění podmínek cílové skupiny.

***V rámci poskytování osobních údajů je v zájmu zájemce poskytnout úplné a pravdivé informace, z důvodu zajištění poskytování kvalitní sociální péče.***



#### **E. Podmínky přijetí žádosti o službu:**

1. Zámecce o službu splňuje cílovou skupinu.
2. Zámecce přistoupí na podmínky „Smlouvy o poskytování sociálních služeb a péče“, které DS provozuje.
3. Zámecce je zařazen do „Evidence žadatelů o poskytování sociální služby“, o čemž je písemně informován.
4. Zařízení poskytuje sociální služby, které žadatel požaduje.
5. Zdravotní stav žadatele vyhovuje stanoveným podmínkám v zařízení.

#### **Jednotná hodnotící kritéria pro zařazení do evidence žadatelů o bytovou sociální službu v Domě seniorů Mladá Boleslav:**

- **Zdravotní stav** – například zvýšené nároky na ošetrovatelskou péči, opakovaný pobyt v zdravotnických zařízeních, schopnost dodržovat léčebný režim, provádění léčebných a ošetrovatelských opatření, užívání léků, používání kompenzačních pomůcek apod.
- **Nepříznivá sociální situace** – například osamělost, akutní nedostatek péče – žadatele opustila pečující osoba, nevyhovující bytové podmínky – prostory nejsou bezbariérové, špatná hygiena, hrozící vystěhování, akutní zhoršení osobní situace (úmrtí partnera), špatné vztahy v rodině, pobyt zájemce v nevhodném zařízení, popřípadě ve zdravotnickém zařízení poskytující sociální služby apod.
- **Krajská příslušnost** – například trvalé bydliště ve Středočeském kraji, vztah k regionu, rodinné kořeny, bydliště příbuzných v regionu (Středočeský kraj x jiné kraje):
  - 0 bodů – žadatel žije mimo Středočeský kraj a nemá na něj žádné vazby,
  - 5 bodů – žadatel měl rodinné kořeny ve Středočeském kraji,
  - 10 bodů – žadatel má příbuzné ve Středočeském kraji,
  - 20 bodů – žadatel má trvalé bydliště ve Středočeském kraji.

#### **Bodové hodnocení daných kritérií:**

<b>Zdravotní stav</b>	<b>Sociální situace</b>	<b>Krajská příslušnost</b>
0–40 bodů	0–40 bodů	0–20 bodů

Tato hodnotící kritéria vycházejí z Metodického pokynu č. 1/SOC/2016 Krajského úřadu Středočeského kraje.

---

**Zjišťování výše příspěvku na péči, popřípadě jeho absenci je pouze orientační, abychom mohli zajistit pro budoucího uživatele kvalitní sociální péči, eventuálně mu pomohli příspěvek na péči zařídit. Není součástí bodového systému.**



### **Kritérium 3. b)**

*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.*

Sociální pracovnice v rozhovoru se zájemcem o službu zjišťuje, jaké jsou potřeby a zájmy uživatele, co od organizace očekává a jaké jsou jeho osobní cíle. Pomůže mu s vyplněním jednoduchého tiskopisu viz níže, pokud si to zájemce přeje.

Ve své podstatě se jedná o tiskopis „Podklad pro výkon služby a dalšího plánování“, který žadatel může vyplnit postupně a v případě zájmu i v klidu svého domova, a dále v rámci tiskopisu „Osobní rozhovor“, nám může zájemce sdělit další informace, které uzná za vhodné:

#### **Podklad pro výkon služby a dalšího plánování:**

Jedná se o zjištění, co zájemce o službu zvládne sám, s pomocí nebo popřípadě jinak. Jsou tam uvedeny tyto body:

- osobní hygiena,
- koupel,
- přesun z lůžka na vozík/křeslo,
- oblékání a svlékání,
- vstávání z lůžka/uléhání,
- stlaní lůžka,
- pomoc při podávání jídla/pití,
- pohyb ve vnitřním/vnějších prostoru,
- orientace v prostoru/místě,
- chůze.

#### **Osobní rozhovor:**

Jedná se o rozhovor, který může být podkladem pro vytvoření individuálního plánu budoucího uživatele. Je v rukou budoucího uživatele, jaké informace nám poskytne, a které nikoliv. Na budoucího uživatele neboli zájemce není kladen nátlak na poskytnutí veškerých informací, je mu zachována svobodná vůle. Tiskopis obsahuje:

- co Vás k nám přivádí (prvotní cíl),
- mé silné stránky,
- co mám rád/a,
- co nemám rád/a,
- můj život teď,
- moje osobní historie,
- s čím mám problémy, z čeho mám obavy, s čím potřebuji pomoci,
- další důležité věci.



## **Zjišťování osobních cílů u lidí s potížemi v komunikaci, popřípadě s jinou smyslovou vadou**

S problémy v komunikaci se můžeme setkat v různých obdobích života a období seniorského věku není výjimka. K problémům v komunikaci může dojít z různých příčin, ať už se jedná o vrozenou vadu nebo o získanou vadu (například: lidé s těžkým mentálním postižením, s demencí, lidé po cévní mozkové příhodě nebo pokud jde o lidi s kombinovanými vadami apod.).

### **Postup při jednání mezi zařízením a zájemcem:**

Na průběh jednání je potřeba se dobře připravit, což znamená:

- zjistit o zájemci dostatek informací, které přispějí ke snadnější komunikaci,
- zajímat se o to, jak do této doby s dotyčným komunikovalo jeho okolí, a jak se komunikace mezi nimi dařila, popřípadě jaké pomůcky při komunikaci využívali,
- nebát se ke komunikaci přivolat odborníka, pokud se komunikace jeví jako obtížná, který se právě touto problematikou komunikace zabývá,
- je možné využívat při komunikaci pomůcky (například: obrázky, papír, pero apod.),
- ujistit se, zda a jaké je smyslové postižení zájemce služeb (například zrakové nebo sluchové) – poté zjišťujeme, jestli brýle odpovídají současnému stavu, jestli funguje dobře naslouchátko nebo jestli některý ze smyslů úplně nechybí,
- mluvit zřetelně, pomalu a tváří v tvář – udržovat oční kontakt,
- nepoužívat cizí nebo složité výrazy,
- mluvit v jednoduchých větách a ptát se vždy jen na jednu věc,
- dodržovat, aby vždy mluvila jen jedna osoba a jednání nebylo ničím a nikým rušeno,
- vyhýbat se otevřeným otázkám,
- věnovat pozornost řeči těla – neverbální komunikace je stejně významná jako verbální,
- přerušit jednání, pokud nám zájemce přestal věnovat pozornost,
- neustále hledat možnosti, jak komunikaci vylepšit.

Tak jako u zájemců, kteří nemají problémy s komunikací může být jednání buď jednorázové nebo opakované. Počet jednání vychází z aktuální situace a průběhu jednání se zájemcem.



**Kritérium 3. c)**

*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

**Podmínky pro odmítnutí uzavření žádosti o službu:**

- Neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Máme naplněnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, uchazeč je zařazen do pořadníku žadatelů,
- Zdravotní stav osoby, která o poskytnutí pobytové sociální služby žádá, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis § 36 prováděcí vyhlášky 505/2006.
- Osoba, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v předcházejícím odstavci, vydá o tomto osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

**Postup:**

Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne „Žádost o poskytování služby v Domě seniorů Mladá Boleslav“ z důvodu výše uvedených, vydá o tom zájemci o službu, písemné oznámení. V písemném oznámení o odmítnutí žadatele je uveden důvod daného odmítnutí a současně je v dopise přiložen i seznam možných poskytovatelů služeb, kteří poskytují pro daného zájemce vhodnější služby (například Centrum denní péče, Pečovatelskou službu, Domovinku, Domovy se zvláštním režimem, Dům Péče nebo HoumCare apod.).

Toto sdělení žadateli se všemi náležitostmi je zasláno nejpozději do 30 dní od převzetí „Žádosti o poskytování služby v Domě seniorů Mladá Boleslav.“

Odmítnuté žádosti jsou uloženy v „Evidenci odmítnutých žadatelů o poskytování sociální služby“, která se nachází v kanceláři vedoucí sociálního úseku.



Odmítnutí žádosti o službu.



poskytovatel sociálních služeb  
Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647  
e-mail: [reditel@ddmb.cz](mailto:reditel@ddmb.cz) ® [www.ddmb.cz](http://www.ddmb.cz) ® tel: 326 718 628

### **Přílohy:**

- I. Žádost o poskytování služby v Domě seniorů Mladá Boleslav + Výpis ze zdravotní dokumentace pro účely podání žádosti o poskytování služby
- II. Lékařský posudek
- III. Kontakt na překladatele znakové řeči a Braillova písma
- IV. Piktogramy
- V. Podklad pro výkon služby a dalšího plánování
- VI. Osobní rozhovor
- VII. Seznam věcí potřebných při nástupu do Domu seniorů Mladá Boleslav