

**STANDARD Č. 3 :****Jednání se zájemcem o službu**

ZÁVAZNÉ PRO:

všechny zaměstnance sociální služby

studenty odborné praxe, dobrovolníky, praktikanty

ZPRACOVAL:

kolektiv zaměstnanců

SCHVÁLIL:

Bc. Miroslav Nosek

Za vydávání a aktualizaci metodiky služby je zodpovědný Bc. Miroslav Nosek.

Pracovníci byli seznámeni s aktuální verzí metodiky služby.

DATUM	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	PODPIS PRACOVNÍKA

Vytvořeno dne:

doplnit datum zahájení poskytování služby

Aktualizováno dne:

1. 1. 2015

Zodpovědná osoba:

Bc. Miroslav Nosek

.....

Podpis, razítko

Postup pro jednání se zájemcem o sociální službu tvoří tyto etapy:

- Projevení zájmu potenciálního uživatele, jeho osoby blízké nebo opatrovníka o využití terénní pečovatelské služby (forma návštěvy v sídle poskytovatele služby nebo telefonický dotaz).

Kontaktní osoba: vedoucí pracovník - sociální pracovník

1. Vedoucí pracovník - sociální pracovník (případně pověřená osoba – PSS) se zájemcem o službu:

a) v případě telefonického dotazu - podá stručnou informaci o službě a odpoví na doplňující otázky kladené zájemcem. Pokud zájemce projevuje další zájem, pracovník služby domluví termín schůzky přímo v sídle sociální služby, popřípadě v přirozeném prostředí zájemce — v jeho domácnosti.

b) v případě osobní návštěvy zájemce v sídle PS – vedoucí pracovník – sociální pracovník (dále jen SP) nebo jiný odpovědný pracovník - PSS zajistí vhodné prostory k vlastnímu projednání a podání informací. Celému jednání je dán dostatečný časový prostor. Zájemce o službu má možnost klást další otázky, které mu jsou pracovníkem služby srozumitelným způsobem vysvětleny.

c) pokud zájemce o službu není schopen verbálního projevu nebo má narušenou komunikační schopnost jiným způsobem, pak se pracovník služby snaží všemi prostředky verbálními i neverbálními (gestikou, haptikou, obrázky, piktogramy, písemnou formou aj.) navázat se zájemcem kontakt. Při jednání se zájemcem vyžaduje pracovník přítomnost osoby blízké či opatrovníka.

2. Při osobním jednání SP projednává se zájemcem o sociální službu jeho očekávání, požadavky a cíle spolupráce. Poskytovatel nabízí zájemci základní a fakultativní služby, které je možné ze strany organizace nabídnout — tzv. balíček služeb. Dále hledá řešení návaznosti na další vnější zdroje, popřípadě navrhuje využití jiných služeb. Pracovník během celého jednání se zájemcem o službu sleduje možnosti a schopnosti zájemce, které by byly u něho možné podpořit a dále rozvíjet a nabízí službu poskytovatele tak, aby díky ní k tomuto rozvoji u zájemce docházelo a přinášelo mu potřebný pocit spokojenosti.

Po sdělení všech potřebných informací (při seznámení je žadatel informován také o možnosti sestavení individuálního plánu (dále IP). IP je vypracován zpravidla při podepsání smlouvy - nebo později dle dohody - zpravidla však do 4 týdnů po zahájení využívání služby, což je ovlivněno frekvencí poskytování terénní služby - předá sociální pracovník zájemci o službu tiskopisy, které jsou nutné vyplnit před uzavřením smlouvy:

- Žádost o poskytnutí Pečovatelské služby Miletín (obsahem je zejména: jméno a příjmení, bydliště, datum narození, žije sám/a, důvod žádosti o službu, požadované úkony, osobní cíl, kontakt na žadatele a na osobu blízkou, okolnosti důležité pro poskytování služby, podpis).
- Posudek praktického lékaře.
- Dotazník ke zdravotnímu stavu.
- Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů.
- Návrh smlouvy.

- Provozní dispozice.
 - Ceník základních činností.
 - Ceník fakultativních činností.
 - Ceník stravného.
3. Pokud zájemce projeví potřebu dopomoci s vyplněním potřebných formulářů, pracovník zařízení mu v tomto přání vyhoví.
4. SP nebo pověřená osoba - PSS domluví další termín schůzky, při které dojde k předání vyplněných formulářů ze strany zájemce poskytovateli. Při této schůzce, která zpravidla probíhá v domácím (přirozeném) prostředí zájemce, provádí pověřená osoba organizace SP sociální šetření. Pokud se strany dohodnou, je možné uzavřít smlouvu.

Postup při sociálním šetření:

Sociální šetření probíhá komunikací pracovníka a uživatele, případně osoby blízké. Jsou zjišťovány tyto determinanty:

- současný stav zájemce o službu,
- důvod jeho žádosti o poskytování sociálních služeb (zjišťování, zda potencionální klient sám služby chce využívat či tak chce jeho rodina),
- odkud se žadatel o službě dozvěděl,
- potřeby, schopnosti a možnosti žadatele,
- zdroje - materiální (zázemí, bytové podmínky),
 - lidské (kdo z dalších osob se bude na péči podílet),
- očekávání, možnosti, schopnosti a osobní cíle, cíle společné práce, které budou naplňovány,
- podmínky, za jakých bude péče a podpora poskytována,
- časový rozsah péče dle individuální potřeby žadatele.

Do složky uživatele se založí záznam ze sociálního šetření na předepsaném protokolu. Shrnují se zde výstupy ze žádosti o poskytování pečovatelské služby. V závislosti na požadovaných úkonech se hodnotí soběstačnost (podpora) při denních úkonech. Rozlišuje se, zda klient:

- zvládá (Z),
- s dohledem (D),
- s pomocí (P),
- nezvládá (N).

Dále se dle požadovaných úkonů hodnotí, zda má osoba zažité postupy podpory při provádění jednotlivých úkonů péče (pokud o dané úkony nemá žadatel zájem, přeskochí se a nezjišťují se) o svoji osobu a zda má nějaké pohybové omezení – používá kompenzační pomůcky. Dále se hodnotí komunikace s klientem, případné zrakové a sluchové vady. Získání těchto informací je důležité pro další spolupráci a pro poskytování úkonů pečovatelské služby. Nakonec se posuzuje orientace časem, místem a osobou dle předepsané tabulky a osobní přání a cíl zájemce o službu. Předepsaný protokol se vyplňuje pouze z té části, které se požadované úkony týkají.

Po ukončení sociálního šetření dochází k potvrzení nebo zamítnutí žádosti. Přijetí do služby je zájemci sděleno ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (poštou,

e-mailem) dle předchozí domluvy.

Aby mohlo dojít ke skutečné podpoře a k plánování služeb konkrétnímu člověku, je zapotřebí znát jeho potřeby, na jejichž uspokojování se bude Pečovatelská služba podílet. Potřeby vycházejí z osobního cíle každého uživatele, proto sociální pracovníce během rozhovoru dbá na to, aby byl dán dostatečný prostor jedinci, jemuž má být poskytována sociální služba, protože jen on sám ví, co potřebuje k tomu, aby se mu lépe žilo. Stěžejní je hledat takové cíle, které je schopná zrealizovat Pečovatelská služba.

Vhodnými otázkami jsou např.:

- „Co potřebujete, aby se Vám lépe žilo?“
- „S čím z toho všeho potřebujete pomoci?“
- „Kdo by měl pomáhat?“
- „Jak by měl pomáhat?“

Je důležité brát v potaz osobní názor uživatele (např. sociální pracovníce vidí, že má zájemce doma nepořádek a nabízí možnost zprostředkování pravidelného úklidu, zájemce v tom však problém nevidí, stačí mu, že občas přijde někdo z příbuzných a dají vše do pořádku). Pokud zájemce nemá o jiné úkony péče zájem, nevnučují se mu. V rámci sociálního šetření se zjišťují schopnosti v těchto oblastech (pro možnost nabídnutí dalších úkonů péče):

S každým zájemcem je jednáno individuálně, hloubka zájmu o jednotlivé úkony péče o vlastní osobu se může lišit. Důležité je nabídnout dostupnou službu tam, kde je potřebná a mohlo by jít být využíváno k plnohodnotnějšímu životu a uspokojování potřeb v přirozeném prostředí žadatele o Pečovatelskou službu.

5. Průběh dalšího společného jednání se zájemcem o službu:

- Předání vyplněných dokumentů zájemce o službu poskytovateli.
- Případné doplnění informací.
- Pokud některé dokumenty zcela chybí, následuje další instruktáž a je domluven termín další schůzky.
- Sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Se zájemcem o službu je možné uzavřít **Smlouvu o poskytování pečovatelské služby** na základě rozhodnutí vedoucího pracovníka – sociálního pracovníka.

Při rozhodování o přijetí zájemce o službu se vedoucí pracovník – sociální pracovník společně s PSS řídí níže uvedenými kritérii:

- volná kapacita pečovatelské služby,
- zdravotní stav uživatele (zda splňuje cílovou skupinu – zda je pečovatelská služba schopna požadovanou službu poskytovat),
- sociální situace zájemce.

Pečovatelská služba města Miletín může zamítnout žádost zájemce o službu v případech (viz § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.):

6. Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
Poskytovatel informuje zájemce, že tuto službu neposkytuje a doporučí zájemci

- jiného poskytovatele, který požadovanou službu nabízí.
7. Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá. Zájemce je informován o možnosti zařazení do seznamu žadatelů (pořadník). Zájemce může zařazení odmítnout.
 8. Osobě, které žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. Zájemce je o této skutečnosti informován a je mu poskytnuto poradenství (kam se obrátit, seznam jiných poskytovatelů aj.).

V případě odmítnutí zájemce SP pečovatelské služby Miletín postupuje následovně:

- Podá zájemci srozumitelné vysvětlení, proč mu požadovanou službu poskytovatel neposkytne.
- Je-li možné, předá kontakt na jiné služby (poskytne základní sociální poradenství), které odpovídají potřebám zájemce.
- Pracovník zjistí základní údaje o zájemci a zaznamenává je chronologicky do evidence, ve které jsou evidovány odmítnutí zájemci o službu (z důvodu kapacity).

Na požádání zájemce vedoucí pracovník – sociální pracovník vystaví potvrzení o odmítnutí poskytování sociální služby s uvedením důvodu odmítnutí.

V Miletíně dne 1. 1. 2015