

ZAHÁJENÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Proces jednání se zájemcem je zahájen v okamžiku, kdy on, nebo někdo z jeho blízkých poprvé kontaktuje Domov, a to osobně, telefonicky, e-mailem, případně přes datovou schránku.

Rozhodne-li ředitel o přijetí žádosti, zájemce je o této skutečnosti písemně vyrozuměn. Zájemci a jeho rodině je nabídnuta návštěva Domova a jsou zodpovězeny všechny jejich dotazy. Přijímány jsou žádosti zájemců s trvalým pobytem v Jihomoravském kraji. Ředitel však může udělit výjimku u přijetí žádosti ve zvláštních případech, zejména rodinných vazeb na Jihomoravský kraj. V případě, že žadatel není příjemcem příspěvku na péči, nebo jej má přiznan v I. a II. stupni (platí pouze pro službu Domov pro seniory) a jeho zdravotní stav v době podání žádosti nevyžaduje péči poskytovanou v pobytovém zařízení, je mu doporučeno využití terénní a ambulantní služby.

Domov vede evidenci žádostí a současně přijaté žádosti vede v informačním systému Jihomoravského kraje KISSoS. Při rozhodování o přijetí zájemce do Domova se přihlíží zejména k nepříznivé sociální situaci zájemce o službu.

Před zařazením žádosti do pořadníku a KISSoS se provede sociální šetření v místě pobytu zájemce. Sociální šetření se provádí po celém Jihomoravském kraji. Při sociálním šetření se uskuteční dvě návštěvy.

PRVNÍ NÁVŠTĚVA U ZÁJEMCE

První návštěva u zájemce se uskutečňuje v jeho domácím prostředí (případně ve zdravotnickém zařízení nebo zařízení sociální péče, kde je zájemce momentálně umístěn) za účelem zjištění potřeb žadatele a míry nepříznivé sociální situace. Šetření při této návštěvě provádí dvě sociální pracovnice.

Před návštěvou se SP znovu seznámí s veškerými dostupnými informacemi o zájemci.

SP má s sebou vždy alternativní podobu dokumentů: *Smlouva o poskytování sociální služby* (příloha standardu č. 4), *Informace zájemci o sociální službu* (příloha standardu č. 3), *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností* (příloha standardu č. 7), *Orientační průběh dne* (příloha standardu č. 3).

Ty je povinna použít v případě, že zájemce má dle vyjádření lékaře poruchu orientace v prostoru a čase, nebo má omezenou schopnost porozumět psanému textu. Použití těchto dokumentů zaznamená do *Záznamu sociálního šetření SP* (formulář standardu č. 3).

Při první návštěvě (1. sociální šetření) u zájemce sociální pracovnice zejména

- zjišťuje, zda nejsou naplněny důvody pro odmítnutí zájemce¹⁾,
- zjišťuje, zda se zájemce o sociální službu nachází v nepříznivé sociální situaci a jak tato situace omezuje jeho společenské uplatnění, nebo ohrožuje jeho zdraví a život,
- posuzuje schopnost zájemce právně jednat pro potřeby případného podpisu smlouvy,

¹⁾ Článek 1, odst. 5 a 6 metodiky standardu sociální služby č. 3 Evidence zájemců o poskytování sociální služby a práce se žádostí.

- zjišťuje také, zda je schopen poskytnout informovaný souhlas s umístěním do Domova a zda je schopen sám právně jednat a podepsat smlouvu,
- vyhodnocuje, zda služba, o kterou žadatel usiluje, odpovídá potřebám budoucího klienta, v čem mu má naše služba pomoci, co od naší služby očekává, tj. cíl spolupráce (brát v úvahu, čím zájemce odůvodňuje svoji potřebu žít Domově),
- poznává prostředí, ve kterém zájemce žije, jeho styl života, rodinu, která je s ním v kontaktu,
- v případě, že zájemci poskytuje pomoc terénní služba (v jeho domácnosti) požádá ji SP o informace týkající se dosavadního průběhu péče a zachovalých schopností žadatele,
- zjištěné poznatky zaznamenává do formuláře *Záznam sociálního šetření SP*.

Po vyhodnocení žádosti SP sepiše veškeré důvody, zda se žadatel ocitá v nepříznivé sociální situaci a jsou tak naplněny skutečnosti pro zařazení do evidence žádostí nebo naopak byly zjištěny důvody pro odmítnutí zájemce a jsou žadateli vráceny veškeré dokumenty spojené se žádostí.

DRUHÁ NÁVŠTĚVA U ZÁJEMCE

Druhá návštěva u zájemce se uskuteční nejpozději 2–3 týdny před nástupem klienta do Domova. Zájemce navštíví spolu se sociální pracovnící i určený klíčový pracovník, nebo koordinátor klíčových pracovníků z oddělení (popřípadě všeobecná sestra), na kterém bude v Domově umístěn. Pro přípravu sociálního šetření využije podklady z prvního sociálního šetření u zájemce.

Sociální pracovníce při tomto šetření zejména

- seznámí zájemce s Domovem, rozsahem poskytované služby, s možnostmi volnočasových aktivit, předá *Pravidla života v Domově pro seniory Zastávka* (příloha standardu č. 3),
- seznámí zájemce v prvním přiblížení s obsahem Smlouvy o poskytování sociální služby (příloha standardu č. 4) a vzor Smlouvy mu ponechá k prostudování; v případě potřeby lze použít alternativní podobu Smlouvy (příloha standardu č. 4),
- požádá zájemce o sepsání významných událostí v jeho životě do *Základního biografického listu klienta* (formulář standardu č. 3) zdůvodní, proč tyto informace potřebujeme; v případě problémů klienta se sdělováním těchto informací, požádá o totéž rodinné příslušníky,
- seznámí zájemce a jeho rodinu s *Deníčkem vzkazů*, který slouží ke vzájemnému předávání písemných informací mezi rodinou klienta a jeho klíčovým pracovníkem,
- předá zájemci doporučený seznam oblečení, upozorní na skutečnost, že veškeré oblečení musí být označeno štítky se jménem klienta, a to na místech vnějšímu pohledu skrytých, oznámí pořizovací cenu štítků, na případně vybranou částku vystaví potvrzení,
- probere se zájemcem seznam doporučeného oblečení a zdůvodní jeho potřebu,

- požádá zájemce, případně jeho rodinu, o přichystání tzv. *Kufru vzpomínek* (příloha standardu č. 3), tj. předmětů, ke kterým má osobní vztah, např. obrazy, hrnečky, knihy, fotografie, ubrus, dečky, vlastní povlečení, křeslo atd.,
- nabídne možnost předem připravit pokoj rodinou, zdůvodní tuto možnost zájemci a jeho rodině; v případě, že nabídka nebude využita, připraví pokoj KP,
- u zájemce, který je dezorientovaný, (byť i jen částečně) předá rodině žadatele informaci o *Vážně míněném nesouhlas s poskytováním sociální služby* (příloha standardu kvality sociální služby č. 2) s náležitým vysvětlením (musíme počítat s možností, že budoucí klient neprojeví žádným způsobem souhlas s uzavřením Smlouvy),
- osloví rodinu ohledně spolupráce a míry zapojení do péče o jejich blízkého, tiskopis *Dohoda o partnerství mezi Domovem a rodinou klienta* (formulář standardu č.3),

Klíčový pracovník (koordinátor) informuje budoucího klienta

- informuje budoucího klienta o své roli, a o tom co z ní pro klienta Domova vyplývá,
- za vysloveným přáním klienta hledá skrytou potřebu, všímá si jeho zachovalých zdrojů a jeho schopností,
- spolu s klientem a jeho rodinou (na základě individuálních potřeb klienta zjištěných při sociálním šetření) naplánuje průběh služby, tj. *Individuální adaptační plán*. Tento plán stanovuje rozsah služby a formu poskytované péče v adaptačním období a je součástí připravované sociální dokumentace budoucího klienta,
- s rodinou klienta probere možnost podílení se na péči a zaznamená do tiskopisu *Dohoda o partnerství mezi Domovem a rodinou klienta*.

PO SKONČENÍ DRUHÉHO SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Sociální pracovnice

- připraví konkrétní znění smlouvy o poskytování sociální služby a jako přílohu k ní připojí dokument *Výpočet úhrady za pobyt v Domově* (formulář standardu č. 4) a kopii dokumentu *Zjišťování individuálních potřeb klienta,*
- nechá zpracovat štítky na ošacení v počtu 150 kusů a předá je zájemci, případně jeho rodině,
- zajistí jmenovky se jménem zájemce ke dveřím pokoje, na skříně a magnetickou jmenovku na nástěnku rozmístění klientů; nejpozději den před nástupem je předá určenému klíčovému pracovníkovi,
- kopie záznamu ze sociálních šetření předá určenému klíčovému pracovníkovi k založení do jeho dokumentace individuálního plánování průběhu sociální služby,
- spolu s klíčovou pracovnící (případně s koordinátorkou) informuje o proběhlé návštěvě vedoucí sekce Přímá obslužná péče a pracovní tým svého oddělení.

Klíčová pracovnice

- přichystá potřebné tiskopisy do sociální dokumentace tak, aby tato byla připravena v den nástupu klienta do Domova,

- předá sociální pracovníci originál vyplněného formuláře *Zjišťování individuálních potřeb klienta*, aby mohl být přílohou *Smlouvy o poskytování sociální služby*; kopii založí do dokumentace individuálního plánování průběhu sociální služby.