

	Jméno	Datum
Zpracovali	Marie Báňová, vedoucí sekce Přímé obslužné péče	20. 3. 2013
Ověřil	Komise pro tvorbu standardů	26. 6. 2013
Schválil	Mgr. et Mgr. Tomáš Kratochvíl, ředitel	1. 9. 2023
Oblast platnosti	Určeno pro všechny pracovníky Domova	
Poslední revize	Marie Báňová Pavla Kubišová, DiS., Bc. Simona Nečasová, sociální pracovnice	11.11.2021 1. 9. 2023
Doba platnosti	neurčitá	

ZAHÁJENÍ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Proces jednání se zájemcem je zahájen v okamžiku, kdy zájemce, nebo někdo z jeho blízkých poprvé kontaktuje Domov, a to osobně, telefonicky, e-mailem, případně přes datovou schránku. Přijímány jsou žádosti zájemců s trvalým pobytem v Jihomoravském kraji. U žadatelů s pobytem mimo Jihomoravský kraj je přihlíženo k rodinným vazbám na JMK. Zájemci a jeho rodině je nabídnuta návštěva Domova a jsou zodpovězeny všechny jejich dotazy.

Po doručení žádosti je provedeno sociální šetření v aktuálního místě pobytu zájemce o službu. Při sociálním šetření se zjišťují potřeby zájemce v souladu s Kartou potřeb Jihomoravského kraje. V případě zjištění, že se zájemce v době šetření nenachází v nepříznivé sociální situaci, která by měla být řešena pobytovou službou, jsou zájemci či jeho rodině doporučeny k využití ambulantní nebo terénní služby a žádost se všemi přílohami vrácena zpět.

O zařazení žádosti do evidence čekatelů je zájemce o této skutečnosti písemně vyrozuměn. 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. U zájemce proběhnou dvě návštěvy.

PRVNÍ NÁVŠTĚVA U ZÁJEMCE

První návštěva u zájemce se uskutečňuje v místě jeho aktuálního pobytu (místo bydliště, zdravotnické zařízení, odlehčovací služba apod.) za účelem zjištění míry potřebné pomoci a akutní nepříznivé sociální situace.

Na návštěvu klienta jedou 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). Použití těchto dokumentů zaznamená do *Záznamu sociálního šetření SP* (formulář standardu č. 3).

Při první návštěvě 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
- 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 zájemce 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 v 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*
- u zájemce, který je dezorientovaný, (byť i jen částečně) předá rodině žadatele informaci o *Vážně míněném nesouhlasu 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)

Po vyhodnocení žádosti SP sepíše veškeré důvody, zda se zájemce 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 v dostatečném předstihu před nástupem klienta do Domova. Pro přípravu sociálního šetření využije klíčový pracovník nebo všeobecná sestra podklady z prvního sociálního šetření u zájemce.

Pokud je klient umístěný ve zdravotnickém zařízení, zúčastní se návštěvy sociální pracovnice a všeobecná sestra, která zjišťuje nároky klienta na poskytování zdravotní péče.

Pokud klient přichází do Domova z domácího prostředí, návštěvy se zúčastní se sociální pracovníci koordinátor KP příslušného oddělení

Sociální pracovnice 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)
- se zájemcem, případně jeho rodinou, jsou projednány náležitosti 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)

¹⁾ Pravidla pro odmítnutí zájemce, příloha ke Standardu kvality č. 3

- požádá zájemce o sepsání významných událostí v jeho životě do *Základního biografického listu klienta* (formulář standardu č. 3) a zdůvodní, proč tyto informace potřebujeme; v případě problémů klienta se sdělováním těchto informací, požádá o totéž rodinné příslušníky
- předá zájemci doporučený seznam oblečení, upozorní na skutečnost, že veškeré oblečení musí být označeno štítky se jménem klienta, tyto štítky zajišťuje Domov, budoucímu klientovi je oznámena pořizovací cena štítků
- 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
- pokud budoucí klient není schopen projevit souhlas s uzavřením smlouvy je kontaktován kurátor pro dospělé – Městský úřad Rosice, sociální odbor

Koordinátor při tomto šetření má možnost pozorovat klienta v jeho přirozeném prostředí, sledovat jeho zachované schopnosti, naváže kontakt s rodinou klienta.

Jsou to důležité poznatky pro KP a celý pracovní tým při sestavování individuálního adaptačního plánu - IAP

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 dokument *Zjišťování individuálních potřeb klienta*
- zpracuje štítky na ošacení v počtu 150 kusů a předá je klíčovému pracovníkovi,
- zajistí jmenovky se jménem zájemce ke dveřím pokoje, na skříň a magnetickou jmenovku na nástěnku rozmístění klientů; nejpozději den před nástupem je předá určenému klíčovému pracovníkovi
- kopii záznamu ze sociálního šetření předá určenému klíčovému pracovníkovi k založení do sociální dokumentace klienta, za účelem sestavování Individuálního adaptačního plánu klienta IAP

Potřebné dokumenty

1. Záznam sociálního šetření sociálního pracovníka, koordinátora KP a všeobecné sestry
2. Základní biografický list budoucího klienta
3. Pravidla života v Domově pro seniory Zastávka
Informace zájemci o sociální službu – alternativní podoba
4. Orientační průběh dne – alternativní podoba