



PEČOVATELSKÁ SLUŽBA OKŘÍŠKY

Standard č.3

Jednání se zájemcem o sociální službu



KRITÉRIA

1.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu, o možnostech a podmínkách poskytování pečovatelské služby.

2.

Poskytovatel projednává se zájemcem o pečovatelskou službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

3.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí či zrušení pečovatelské služby z důvodů stanovených zákonem, podle těchto pravidel postupuje.

Každý občan městyse Okříšky má možnost získat základní informace o Pečovatelské službě městyse Okříšky. Informace jsou poskytovány především prostřednictvím informačních tiskovin, které jsou k dispozici na úřadě městyse Okříšky nebo v sídle pečovatelské služby Okříšky a na internetových stránkách městyse Okříšky.

Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu

Pravidla pro zavedení služby

Způsob prvotního kontaktu s žadatelem se různí dle způsobu podání žádosti o službu. Zájemce (rodinný příslušník, lékař...) může pracovníky služby kontaktovat:

- *osobně*; oslovením pečovatelky, zaměstnanců městyse;
- *telefonicky*; oslovením pečovatelky, zaměstnanců městyse;

V obou případech je žadateli doručen tiskopis žádosti, v případě potřeby mu jej pomohou odpovědní pracovníci vyplnit.

- *písemně*; v tomto případě žadatel často osobně, poštou nebo mailem podává předem vyplněnou žádost; která je zaevidována a předána vedoucí PS. Žadatel může vyplněnou žádost předat pečovatelce, na podatelně úřadu, zaměstnancům úřadu, kteří zajistí její zaevidování a předání vedoucí PS. Tento způsob je používán budoucími uživateli, kteří jsou blíže seznámeni s poskytování služby prostřednictvím letáků, internetu, ostatních uživatelů. Žádost v elektronické podobě je ke stažení na stránkách městyse Okříšky, v tištěné je k dispozici na úřadě městyse Okříšky, v sídle pečovatelské služby, u vedoucí PS i pečovatelky.

Žádost je řádně zaevidována, na základě podané žádosti následně volí vedoucí pečovatelské služby vhodný postup při jejím vyřizování. Pokud je patrné, že je nutné žadatele odmítnout, postupuje dle vnitřních pravidel pro odmítnutí služby. V ostatních případech připraví veškerou dokumentaci, která bude klientovi předávána v písemné podobě, případně i návrh smlouvy.

Dokumentaci předá pečovatelce a kontaktuje sociálního pracovníka. Pečovatelka spolu se sociální pracovníci naplánují průběh sociálního šetření u žadatele a domluví s ním vhodný termín. Šetření obvykle probíhá v domácím prostředí zájemce. Sociální pracovník zjistí veškeré potřebné informace pro řádný průběh poskytování služby, projedná se zájemcem o službu jeho cíle, požadavky i očekávání. Vysvětlí, za jakých podmínek městys poskytuje pečovatelskou službu, seznámí klienta s vnitřními pravidly, ceníkem, způsobem podávání stížností. Podá klientovi veškeré informace, které by mohly ovlivnit jeho rozhodování, předá a vysvětlí návrh smlouvy. O šetření je proveden zápis, s nímž je následně seznámena vedoucí pečovatelské služby. Kopie zápisu je předána žadateli.

Na základě tohoto šetření sestaví pečovatelka spolu s klientem individuální plán, z něhož bude dále vycházet při poskytování služby. Pokud žadatel nemá žádné výhrady, byl již předem dostatečně informován, je možné tento plán sestavit již při prvním šetření, případně podepsat i smlouvu o poskytování péče. Toto se týká obvykle dovozu obědů, kdy žadatel nepředpokládá provádění dalších úkonů.

Žadateli je ponechám potřebný čas pro prostudování dokumentů, jejichž obsah je mu vždy řádně vysvětlen. Jednání probíhají pokud možno přímo s budoucím klientem, dle jeho přání i za účasti rodiny, známých apod.

➤ **Zásady pro jednání s žadatelem**

Pověření pracovníci při jednáních jsou povinni:

- pravdivě informovat o poslání organizace a typech poskytované služby
- zjišťovat pouze informace týkající se výkonu služby
- nakládat s osobními údaji o žadateli v souladu se zákonem
- respektovat individualitu žadatele a jeho přání
- zachovávat k žadateli taktní a citlivý přístup

➤ Cíle šetření

- žadatele co nejlépe informovat o podmínkách a průběhu poskytování služby a současně jej co nejméně jej zatěžovat administrativou;
- seznámit se s domácím prostředím žadatele a jeho potřebami takovým způsobem, aby bylo možno nabídnout sociální služby v optimálním rozsahu a složení a uspokojit potřeby uživatele.

Pravidla pro rozšíření služby

Pravidla se uplatní u klientů, kteří již mají zavedenou pečovatelskou službu. V tomto případě se již neprovádí sociální šetření, klient již pouze vyplní žádost o rozšíření služby. Pokud klient již dopředu počítal s možným rozšířením služby a provedení úkonu je možné v rámci smlouvy, upraví pečovatelka pouze individuální plán. Jestliže klient s rozšířením nepočítal a úkon ve smlouvě není obsažen, připraví vedoucí PS dodatek ke smlouvě, případně připraví smlouvu novou.

Pravidla pro jednorázové využití služby

Služba může být poskytnuta i žadateli, který spadá do cílové skupiny, ale bude tuto službu používat jen velmi krátkou dobu, např. v době, kdy o něj pečující osoby odjíždí na dovolenou, onemocní apod. V tomto případě použijeme zjednodušenou žádost, sociální šetření omezíme pouze na úkony nezbytně nutné k řádnému provedení služby, smlouvu upravíme dle individuálních potřeb žadatele.

Odmítnutí zájemce o službu

Žadatel může být odmítnut jen v zákonně vymezených případech. Pro tyto případy má poskytovatel vypracována patřičná pravidla.

➤ Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí žádosti

Žádosti, kdy se žadatelem nebyla uzavřena smlouva, jsou zaevidovány. Další postup je volen dle důvodů, z jakého je žadatel o službu odmítnut:

- *poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované sociální služby.* Tato skutečnost je mu, že je zařazen do pořadníku.
- *poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce o službu žádá.* Tato skutečnost je mu neprodleně sdělena. Současně jsou mu předány i kontakty na organizace, které by byly schopny mu tuto služby zajistit;
- *zájemce o službu nespadá do cílové skupiny.* Tato skutečnost je mu neprodleně sdělena současně s kontakty na organizace, které by mu pomohly se zajišťováním potřeb jeho cílové skupiny.

Žadateli důvody odmítnutí jsou sděleny písemně, pokud poskytovatel považuje za vhodné, vysvětlí mu je i osobně nebo telefonicky.

Vypracoval: Jana Dvořáková

Pověřené osoby se zněním seznámeny dne:

Aktualizace: Březen 2014

Schváleno usnesením rady č.....dne