



Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace  
Šrámkova 38/A; Ústí nad Labem, PSČ 400 11  
TELEFON: 472 772 902 BANKOVNÍ SPOJENÍ: 3783800277 / 0100  
FAX: 472 778 878 IČO: 44555407 ID datové schránky: qcivqgf  
e-mail: [info@dd-dobetice.cz](mailto:info@dd-dobetice.cz) [www dd-dobetice.cz](http://www.dd-dobetice.cz)

## Směrnice č. 9/2017

Standardy kvality sociální služby

### Standard č. 3

## Jednání se zájemcem o sociální službu domov pro seniory (dále DPS)

Obsah:

ČL. 1 - Úvod

ČL. 2 - Všeobecné informace

ČL. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu DPS – rozhovor, podání žádosti

ČL. 4 - Pravidla pro hodnocení žádosti o umístění do evidence zájemců

ČL. 5 - Odmítnutí zájemce o službu DPS

ČL. 6 - Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 1. 2017

Zpracoval: Mgr. Gabriela Stanková, vedoucí úseku sociálního poradenství

Schválil: Ing. Holinková Ivana, ředitelka Domova

Počet stran: 6

Počet příloh: 1

## **ČL. 1. ÚVOD**

1. Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace (dále jen Domov) má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu DPS srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. a v platném znění.

## **ČL. 2. VŠEOBECNÉ INFORMACE**

1. Jednání se zájemcem o službu DPS je prvním krokem budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným sociálním pracovníkem. Zájemce i zaměstnanec úseku sociálního poradenství (dále jen sociální pracovník) Domova o sobě potřebují získat základní informace a očekávání zájemce, aby mohli společně formulovat cíle, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
2. Jednání se zájemcem o sociální službu (dále jen zájemcem) je závazným vnitřním pokynem organizace, pro zaměstnance úseku sociálního poradenství a sociálně aktivizačního úseku. Tento pokyn stanovuje možnosti seznámení s nabídkou služeb Domova.

## **ČL. 3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBY DOMOVA – ROZHOVOR, PODÁNÍ ŽÁDOSTI**

1. Poskytovatel projednává se zájemcem jeho potřeby, požadavky a očekávání, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby DPS.
2. Kvalitně poskytovaná služba v našem Domově musí vycházet z osobních potřeb zájemce. Cílem těchto jednání je pomoci definovat zájemci jeho zakázku, tj. to, co zájemce od poskytování naší služby DPS očekává, a jeho osobních potřeb, kterých má být poskytováním naší služby dosaženo. Zcela zásadním se tak stává výsledek jednání se zájemcem o sociální službu DPS, jelikož na jeho základě je buď dosaženo dohody a služba začne být poskytována nebo naopak obě strany dojdou k názoru, že služba by nevedla k dosažení osobních potřeb zájemce a smlouva uzavřena nebude. Zjišťování zakázky zájemce a jednání o možném poskytování služby DPS, kterou náš Domov nabízí, se odehrává formou osobního setkání zájemce a zaměstnance úseku sociálního poradenství. Jednání probíhá v kanceláři zaměstnanců úseku sociálního poradenství nebo na jiném místě dle přání zájemce.

Přeje-li si zájemce, je seznámen:

- s prostory Domova
- s nabízenými službami
- se základními vnitřními předpisy (Sazebníky služeb, Domovní řád, Práva klientů)
- s chodem Domova

3. Samotný rozhovor je veden s přihlédnutím k aktuálnímu stavu a možnostem zájemce a řídí se **zásadami komunikace a jednání se zájemcem o službu DPS**. Zaměstnanec úseku sociálního poradenství během rozhovoru volí výrazy, které jsou pro zájemce pochopitelné (tj. bez používání cizích výrazů nesrozumitelných zájemci), doba rozhovoru by neměla překročit 30 minut, protože při delším se snižuje schopnost vnímat a přijímat nové informace. To znamená, že některá jednání nebudou uzavřena během jediného setkání, ale budou pokračovat.

Na konci jednání se obě strany domluví na dalším postupu

- zda trvá zájem o nabízenou službu (DPS) a co bude následovat dál
  - zda zájem o službu DPS netrvá
  - zda zájemce souhlasí s navrhovanou sociální službou (pracovník během rozhovoru zjišťuje, která poskytovaná služba by byla pro zájemce vhodnější)
  - zda je nutné poskytnout zájemci čas na rozmyšlenou a jak poté dojde k dalšímu kontaktu
4. Rozhodne-li se zájemce podat žádost o pobytovou službu domova pro seniory, je mu předán tiskopis žádosti včetně vyjádření lékaře o aktuálním zdravotním stavu. Žádost je možno dostat na recepci v zařízení, v kanceláři zaměstnanců úseku sociálního poradenství, na internetových stránkách zařízení nebo je možno, zaslat ji na vyžádání písemně. Vyplněnou žádost odevzdává zájemce pouze zaměstnancům úseku sociálního poradenství. Společně se zájemcem je žádost zkontrolována, jsou doplněna potřebná data, údaje. V případě, že byla žádost doručena poštou a po zkontrolování žádosti sociálním pracovníkem dojde ke zjištění, že v žádosti chybí důležité údaje, je zájemce kontaktován (telefonicky, písemně) a vyzván, aby údaje doplnil. Žádáme zájemce o doplnění požadovaných údajů nejpozději do 30. dnů od převzetí žádosti. Pokud tak zájemce neučiní, bude jeho žádost skartována. Za důležité údaje považujeme podpis zájemce a aktuální vyjádření lékaře.

Sociální pracovník se ujistí, zda je žádost podepsána, zda vyjádření lékaře není starší 6. měsíců. Poté je žádost opatřena razítkem a datem přijetí. Zároveň zájemce svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s uložením své žádosti o umístění do Domova pro seniory Dobětice, p.o. – služba domov pro seniory, na úseku sociálního poradenství pro posouzení žádosti (tento souhlas je přílohou žádosti). Domov si vyhrazuje lhůtu 30 dnů od převzetí žádosti na posouzení.

Při předání žádosti zájemce obdrží od zaměstnance úseku sociálního poradenství formulář o převzetí žádosti, pokud odevzdal současně se žádostí i aktuální lékařské vyšetření o zdravotním stavu, je zájemci potvrzeno převzetí i tohoto formuláře. Zda žádost může být evidována pro službu DPS odsouhlasí vedoucí úseku sociálního poradenství a manažerka zdravotně ošetrovatelského úseku. Pokud se při stanovování služby vyskytnou nějaké nejasnosti, vyhrazujeme si právo na provedení sociálního šetření, případně na doplnění potřebných informací.

V případě, že zájemce podal žádost na službu domov pro seniory, ale jeho skutečný stav odpovídá službě domova se zvláštním režimem (dále DZR), je o této možnosti převedení žádosti do evidence DZR zájemce informován dopisem. Je na rozhodnutí zájemce, zda souhlasí s převedením žádosti na jiný typ služby, nebo si může vyžádat vyřazení z evidence. Pokud se zájemce osobně, e-mailem, písemně poštou nevyjádří do 15. dnů,

bude žádost automaticky vyřazena z důvodu nevyhovující cílové skupiny. Na telefonický souhlas není brán zřetel.

Pokud do 30. dnů od přijetí žádosti nedojde k uvolnění kapacity pro příchod zájemce do DPS, je o této skutečnosti zájemce písemně informován se sdělením, že si dovoluujeme zařadit žádost do evidence zájemců. Je na zvážení zájemce, zda souhlasí se zařazením žádosti do evidence. Pokud s evidencí nesouhlasí, měl by nás v této záležitosti kontaktovat a společně s námi si domluvit, jak bude s žádostí naloženo: zda dojde ke skartaci či ke zpětnému vydání žádosti zájemci.

Žádosti jsou uloženy jak v písemné formě (v kovových lískovnicích), tak ve formě elektronické (IS Cygnus).

5. Pokud není zájemce ohledně své žádosti schopen osobního jednání, může tímto jednáním pověřit rodinného příslušníka či osobu blízkou. Toto pověření je dáno plnou mocí, která je součástí žádosti (tato plná moc nemusí být úředně ověřena). Zájemce má možnost pověřenou osobu či pověřené osoby měnit. Tuto změnu lze učinit pouze písemně.

K žádosti zájemce přikládá

- vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce (ne starší 6. měsíců)
- souhlas zájemce s uložením a dalším zpracováním žádosti
- případně plná moc

#### **ČL. 4.**

### **PRAVIDLA PRO HODNOCENÍ ŽÁDOSTÍ O UMÍSTĚNÍ DO EVIDENCE ZÁJEMCŮ**

1. V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. a 206/2009 Sb. v platném znění, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění a se Zřizovací listinou schválenou zastupitelstvem Statutárního města Ústí nad Labem, má Domov pro seniory Dobětice p.o. pravidla pro hodnocení žádostí o umístění do evidence zájemců o službu DPS.
2. Pořadí zájemců o sociální službu DPS je dáno kritérii, jejich bodovým ohodnocením a stupněm naléhavosti. O stupni naléhavosti se domlouvá sociální pracovník společně s manažerkou zdravotně ošetrovatelského úseku na základě dalších zjištění (opakovaná hospitalizace, bariérové prostředí, ve kterém zájemce žije, nedostatečné terénní služby, úmrtí pečovatele apod.). O těchto zjištěních je učiněn zápis. Kritéria a stupeň naléhavosti stanovují u každého zájemce míru potřebnosti pobytu v Domově pro seniory Dobětice, p.o. Naší snahou je, být u výběru potencionálních klientů co nejvíce objektivní, sociální situaci hodnotíme u každého individuálně, provádíme sociální šetření, rozhovory, studujeme dokumenty vztahující se k zájemci.
3. V případě změny stavu zájemce, při aktualizaci nových skutečností dojde k bodovému přehodnocení žádosti a přezkoumání stupně naléhavosti.  
Zájemci o pobytovou službu jsou rozděleni na ženy, muže, manželské dvojice a páry.  
Zájemce mají možnost rozhodnout se, zda upřednostňují pokoj jednolůžkový, dvoulůžkový, vícelůžkový.

#### 4. PRAVIDLA PRO HODNOCENÍ ŽÁDOSTÍ O UMÍSTĚNÍ DO EVIDENCE

Zájemce využívá terénní sociální služby, pomoc rodiny apod.	3 body
Zájemce vyžaduje celodenní dohled	5 bodů
Zájemce je plně soběstačný	0 bodů
Příjemce příspěvku na péči I. stupeň (z důvodu zjištění rozsahu péče)	3 body
Příjemce příspěvku na péči II. stupeň (z důvodu zjištění rozsahu péče)	5 bodů
Příjemce příspěvku na péči III. stupeň (z důvodu zjištění rozsahu péče)	7 bodů
Příjemce příspěvku na péči IV. stupeň (z důvodu zjištění rozsahu péče)	10 bodů
Příspěvek na péči je v řízení	2 body
Bez příspěvku na péči	0 bod
Zájemce je občanem Ústí nad Labem	3 body
Zájemce má rodinné příslušníky, vazby v Ústí nad Labem	2 body
Zájemce není občanem Ústí nad Labem	1 bod

5. O přijetí konkrétního zájemce rozhodne komise ve složení ředitele Domova, vedoucího úseku sociálního poradenství a manažerky zdravotně ošetrovatelského úseku. Z jednání této komise pořizuje zápis vedoucí úseku sociálního poradenství.

#### ČL. 5. ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

1. Domov má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem, podle těchto pravidel Domov postupuje.
2. Domov může odmítnout uzavření Smlouvy zájemce o službu „ domov pro seniory,“ v souladu se zákonem 108/2006 Sb. v platném znění, pokud:
  - a) Domov neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá a to s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb. A to zejména:
    - Zájemce požaduje služby, na které nemáme registraci
    - Zájemce nespadá do cílové skupiny
    - Zájemcem je osoba se smyslovým postižením (vyjma osob se zbytky zraku a sluchu, která vyžaduje speciální a odbornou péči a speciální vybavení.
  - b) Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
  - c) Zdravotní stav zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí sociální služby (vyžaduje-li jeho stav speciální zdravotní péči, např. nasogastrická sonda). Tyto zdravotní stavy blíže specifikuje prováděcí předpis.

- Zájemce má infekční či obdobné onemocnění vyžadující bariérové opatření
- d) Zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, byla vypovězena v době kratší 6. měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Službu neposkytujeme osobám, které nepotřebují pravidelnou pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (mobilita, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, péče o zdraví). Přesto i tyto žádosti mohou být na přání zájemců uloženy v evidenci zájemců.

3. O odmítnutí zájemce rozhoduje komise ve složení ředitele Domova, vedoucího úseku sociálního poradenství a manažerky zdravotně ošetrovatelského úseku. Odmítnutí je zájemci o službu zasláno písemně poštou zaměstnancem úseku sociálního poradenství. Zájemci jsou zároveň poskytnuty informace o možnostech využití jiných služeb. Žádost o umístění do zařízení je u těchto odmítnutých zájemců o sociální službu i nadále uložena v písemné podobě ve složce Odmítnutí zájemců o službu.

## **ČL. 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Za revizi této směrnice odpovídá vedoucí úseku sociálního poradenství.
2. Za kontrolu dodržování této směrnice jsou zodpovědní vedoucí zaměstnanci.
3. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova.
4. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 1. 2017 a ruší směrnici č. 25/2013 ze dne 28.6.2013 v plném rozsahu.
5. Přílohy:  
Příloha č. 1 Seznámení zaměstnanců se směrnicí
6. Rozdělovník  
Směrnici obdrží
  - Ředitelka Domova
  - Vedoucí zaměstnanci Domova
  - Archiv

V Ústí nad Labem dne 30.12.2016

Ing. Holinková Ivana  
ředitelka Domova pro seniory Dobětice,  
příspěvková organizace