

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax Vysoké Mýto o.p.s.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

**SQ3 Jednání se žadatelem o pobytovou
sociální službu**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 3

**Jednání se žadatelem o pobytovou sociální službu
Domov pro seniory****Obsah:**

| | | |
|-------|--|----|
| I. | KRITÉRIA | 1 |
| II. | PRVNÍ KONTAKT – PŘEDÁNÍ INFORMACÍ | 1 |
| III. | ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY | 3 |
| IV. | EVIDENCE ŽÁDOSTÍ | 3 |
| V. | JEDNÁNÍ SE ŽADATELEM - SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ | 4 |
| VI. | ÚČASTNÍCI SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ | 5 |
| VII. | PRŮBĚH SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ | 6 |
| VIII. | KOMISE K POSOUZENÍ ŽÁDOSTÍ O PŘIJETÍ | 7 |
| IX. | POŘADNÍK ŽADATELŮ | 8 |
| X. | PŘIJETÍ ŽADATELE | 9 |
| XI. | ODMÍTNUTÍ ŽADATELE | 9 |
| XII. | SEZNAM PŘÍLOH | 10 |

I. KRITÉRIA

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

II. PRVNÍ KONTAKT – PŘEDÁNÍ INFORMACÍ

Zájemce se o službě Domova dozví z veřejně dostupných zdrojů:

- sociální odbor úřadu Města Vysoké Mýto,
- online katalog sociálních služeb Pardubického kraje www.socialnisluzbypk.cz,
- registr poskytovatelů soc. služeb na www.portal.mpsv.cz,

- sociální oddělení nemocnic, léčeben dlouhodobě nemocných,
- informace od známých, příbuzných aj.,
- webové stránky Domova www.dsvysokemyto.cz.

Zájemce může v Domově kontaktovat (telefonicky, osobně, písemně):

sociální úsek: 724 466 547, socialnipracovnik@dsvysokemyto.cz v případě nepřítomnosti sociálních pracovníků se může obrátit na vedoucí zařízení: 606 077 047 tyto podají základní informace (kde získat žádost, jaký je postup).

Kontakty na uvedené zaměstnance včetně informací o poskytovaných službách jsou dostupné na webových stránkách Domova.

Vlastní jednání při prvním kontaktu:

osobní návštěva probíhá v kancelářích sociálních pracovníků,

- **telefonicky** nebo
- **písemně** (dopis, email).

Sociální pracovník vždy zájemci nabídne možnost si Domov prohlédnout a domluvit se na návštěvě zařízení.

Informace poskytované zájemci (osobně, telefonicky, písemně) při prvním kontaktu jsou:

- Informace o druhu služby,
- Informace o místě poskytování služby,
- Informace o našem poslání, cílech, okruhu osob, jimž poskytujeme sociální službu, zásadách,
- Informace o kapacitě Domova,
- Základní informace o cenách,
- Základní informace o způsobu poskytování sociální služby,
- Další doporučené zdroje informací – web poskytovatele, systém práce s pořadníkem,
- V případě obsazené kapacity se dále podávají informace o možnostech jiných sociálních služeb v okolí.

Ukončení spolupráce po prvním kontaktu

- Zájemce není spokojen s nabídkou služeb a rozhodne se nepodat žádost.
- Zájemce nespadá do cílové skupiny Poskytovatele.

Sociální pracovník poskytne zájemci základní sociální poradenství a poradí mu, na které instituce se má obrátit (např. sociální odbor Města Vysoké Mýto, poskytovatelé sociálních služeb zapsaných v registru poskytovatelů www.portal.mpsv.cz, poskytovatelé sociálních služeb zapsaných v katalogu sociálních služeb Pardubického kraje www.socialnisluzbypk.cz).

Pokud nabídka služeb odpovídá zájmům a požadavkům, žadateli je na základě jeho rozhodnutí a jeho požádání předáno:

- **Žádost o poskytnutí pobytové sociální služby** (Příloha č. 1)
- **Vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu žadatele** (Příloha č. 2)
- **Dotazník o sociální situaci žadatele** (Příloha č. 3)
- **Souhlas se zpracováním osobních údajů** (Příloha č. 4)
- **Informační leták o Domově**

- **Vzor smlouvy**

Žádost včetně příloh může zájemce **získat:**

- osobně při návštěvě Domova pro seniory Vysoké Mýto,
- na webových stránkách www.dsvysokemyto.cz,
- na požádání může být zaslána poštou nebo emailem.

III. ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pro přijetí Žádosti, včetně příloh musí být formuláře kompletně vyplněné a podepsané žadatelem, případně zákonným zástupcem. Pokud má žadatel potřebu, aby mu s vyplněním Žádosti pomohl sociální pracovník je možno se domluvit na schůzce a společně formulář vyplnit.

Sociální pracovník s každým zájemcem celou žádost projde a vysvětlí údaje, které jsou v ní uvedeny. Jedná se o rozsah poskytnutých informací: očekávání, požadavky, přání zájemce, popis prostředí, ve kterém žije, mobilita uživatele, má-li zájemce zkušenosti se sociálními službami, apod.

V závěru poskytování základních informací vždy pracovník informuje tazatele o dalším postupu v jednání se zájemcem o službu.

Pokud se o službě informuje zástupce zájemce (např. rodinný příslušník, známý, opatrovník, pracovník zdravotnického zařízení či jiného poskytovatele), je upozorněn, že další jednání bude nezbytně probíhat za přítomnosti samotného zájemce.

Žádost včetně příloh žadatel **doručí:**

- poštou na adresu Domov pro seniory Vysoké Mýto, Žižkova 913, 566 01 Vysoké Mýto,
- osobně předáním sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí Domova pro seniory,
- zašle naskenovanou na e-mail: socialni.pracovnik@vm.ledax.cz.

Kompletní žádost obsahuje:

- vyplněný formulář Žádosti s vlastnoručním podpisem žadatele,
- kopii Rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči,
- dotazník o sociální situaci žadatele,
- podepsaný Souhlas s nakládáním osobních údajů,
- vyjádření ošetřujícího lékaře ke zdravotnímu stavu žadatele na formuláři,
- je-li žadatel omezen ve svéprávnosti, doloží kopii Rozsudku o omezení svéprávnosti a kopii listiny o ustanovení opatrovníka,
- má-li žadatel zástupce, doloží kopii Plné moci, kopii soudem schválené Zastoupení členem domácnosti nebo soudem schválenou Nápomoc při rozhodování.

IV. EVIDENCE ŽÁDOSTÍ

- Každá přijatá žádost je označena evidenčním číslem, datem přijetí a razítkem Domova.
- Sociální pracovník údaje z Žádosti zanesou do elektronické databáze Cygnus a tím vytvoří nového žadatele v elektronické databázi.

- Písemnou Žádost eviduje sociální pracovník v šanonu žadatelů, který je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka.
- Vrchní sestra na základě Vyjádření ošetřujícího lékaře ke zdravotnímu stavu žadatele posoudí vhodnost přijetí žadatele do Domova.
- Do Evidence žadatelů o poskytovanou sociální službu nebude zařazen zájemce, který nespĺňuje základní podmínky a požadavky Domova a podmínky vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Žádost o poskytnutí pobytové sociální služby sociální pracovník v Cygnusu přesune do archivu a písemnou Žádost založí do šanonu vyřazených Žadatelů.

Aktualizace evidovaných žádostí

- Jakoukoliv nahlášenou změnu v situaci žadatele zaznamenává sociální pracovnice v elektronické databázi Cygnus.
- Po dodání nového Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele, je žádost znovu postoupena staniční sestře a posouzena cílová skupina.
- Při dodání Rozhodnutí o příspěvku na péči nebo jeho zvýšení, zaktualizuje sociální pracovnice body v žádosti v databázi Cygnus.
- Každý žadatel je poučen, že má Domovu sdělovat aktuální informace týkající se jeho soběstačnosti a zdravotního stavu, minimálně 1x ročně. Pokud uchazeč Domov nekontaktuje 1x v roce, sociální pracovník zjišťuje aktuální informace od žadatele sám.
- Žádost je předána komisi k vyhodnocení posouzení potřebnosti včetně bodového hodnocení.
- Evidence zájemců o poskytovanou službu se průběžně přehodnocuje a doplňují se aktuální informace, o kterých se sociální pracovník dozví.
- Vyřazení zájemce z Evidence zájemců o poskytovanou službu a přesunutí zájemce do „žadatelé archiv“ v programu Cygnus bude provedeno jen v případě:
 - vyřazením žádosti na vlastní žádost zájemce,
 - v případě úmrtí zájemce.

V. JEDNÁNÍ SE ŽADATELEM - SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Sociální šetření směřuje ke zjištění míry soběstačnosti a samostatnosti, posouzení sociální a technické bytové situace, posouzení mobility, posouzení používání kompenzačních pomůcek, posouzení možné hrozby rizik a možné hrozby sociálního vyloučení a celkovou charakteristiku osobnosti člověka z hlediska zájmů, koníčků a zvyklostí.

Cílem vlastního jednání - sociální šetření je podpora při definování zakázky zájemce, tj. toho co zájemce od poskytování služby očekává a jeho osobní potřeby, kterých má být poskytováním služby dosaženo. Zjišťování, zda a v čem může Domov zájemci pomoci naplňovat jeho cíle a přání se provádí pomocí rozhovoru.

Jednání se zájemcem o službu je dialog mezi zájemcem o službu a sociálním pracovníkem, jehož cílem je:

- a) aby se zájemce o službu mohl po získání všech zákonem stanovených a potřebných informací rozhodnout, zda služba nabízí podporu, kterou pro řešení své situace potřebuje,
- b) aby sociální pracovník mohl rozhodnout, zda může být poskytnuta kvalitní služba v souladu s vymezeným okruhem osob, jimž je služba určena, posláním, cíli a zásadami, jejími podmínkami, kapacitou a individuálně určenými potřebami zájemce o službu.

Jednání se zájemcem o službu je srozumitelné (přizpůsobené jeho možnostem a schopnostem), diskrétní, v atmosféře úcty a partnerství.

VI. ÚČASTNÍCI SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Za Domov jedná se zájemcem o službu sociální pracovník. Vyžaduje-li to situace, mohou se jednání účastnit i další specializovaní pracovníci (vedoucí zdravotního úseku, vedoucí pečovatелů, aktivizační pracovník, fyzioterapeut).

Žadatel se jednání účastní osobně.

Jednání se mohou spolu se zájemcem o službu účastnit i jiné osoby (např. příbuzní), pokud o to zájemce projeví zájem a určí tak.

Jednání se zájemcem o službu probíhá výhradně s osobou zájemce o službu. V případě, že zájemce určí kontaktní osobu, slouží kontaktní osoba pouze ke zprostředkování a pro podporu dalších jednání s osobou zájemce.

Výjimky, při kterých není jednáno výhradně s osobou zájemce, tvoří případy:

- a) *Zájemce má soudně ustanoveného opatrovníka* - opatrovník získává informace zároveň se zájemcem. S přihlédnutím k rozsahu omezení způsobilosti k právním úkonům jsou zájemci informace poskytovány a vysvětlovány dle individuální potřeby a schopnosti porozumět obsahu. Zájemce se v průběhu jednání vyjadřuje ke všem skutečnostem a na jeho stanovisko je vždy brán zřetel, a to i v případě, že jde o oblast, v níž je právně omezeno jeho rozhodování. Opatrovník zastupuje budoucího uživatele pouze v rozsahu svých oprávnění a povinností. Případné uzavření smlouvy o poskytování pobytové sociální služby je v souladu s rozsahem omezení způsobilosti předjednáno s opatrovníkem.
- b) *Zájemce není schopen vzhledem ke svému zdravotnímu stavu za sebe jednat, ale je schopen vůli projevit a nemá zákonného zástupce* - jednání se zájemcem probíhá za přítomnosti osoby, která jedná v zájmu zájemce. Zpravidla jde o rodinného příslušníka. Pracovník co nejvíce zapojuje osobu zájemce do jednání a snaží se nalézt společnou komunikaci se zájemcem (např. oční kontakt, pohnutí ruky jako důkaz souhlasu, atd.), aby ověřil, zda zájemce rozumí, co pracovník říká. Jednání se zájemcem o službu probíhá za přítomnosti 2 svědků, kteří svým podpisem ve formuláři „Záznam z jednání se zájemcem“ potvrdí, že jednání proběhlo a zájemce souhlasil s projednávanými záležitostmi.
- c) *Zájemce není schopen z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou samostatně jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka* – sociální pracovník doporučí rodině zájemce podání návrhu na ustanovení

opatrovníka (s omezením nebo bez omezení svéprávnosti) či na jiný institut podle občanského zákoníku, který má předcházet omezení svéprávnosti (např. nápomoc při rozhodování). Pokud rodina o podobné řešení nemá zájem a o případném opatrovnictví neuvažuje, nebo v případě, kdy soud řízení o omezení svéprávnosti zájemce ještě nerozhodl a jednání se zájemcem o poskytování služby je ve finální fázi před uzavřením smlouvy, předá sociální pracovník informaci o zájemci o službu ORP, a to nejpozději 7 dnů před plánovaným započatím poskytování služby. Zároveň s předáním informace zašle sociální pracovník ORP návrh smlouvy o poskytování sociální služby se všemi přílohami a dokumenty, na které smlouva odkazuje.

Se zájemcem a osobou jednající v zájmu zájemce jsou podrobně projednány způsoby, jakými může být uzavřena smlouva:

- a) prostřednictvím zastupování zájemce osobou pověřenou obcí,
- b) prostřednictvím řádně ustanoveného opatrovníka,
- c) prostřednictvím předběžného opatření soudu, ve kterém je osobě ustanoven opatrovník.

V případě, kdy zájemce nemá opatrovníka a rodina není připravena ustanovení opatrovníka zajistit, pracovník Domova informuje zástupce zájemce o možnosti, že smlouvu za zájemce může uzavřít v souladu s §91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obecní úřad s rozšířenou působností (dále jen ORP). Zároveň poskytne zástupci zájemce podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem.

VII. PRŮBĚH SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Osoba pověřená výkonem sociálního šetření:

- sociální pracovnice nebo jiný kompetentní pracovník,
- vrchní sestra/staniční sestra.

Místo prováděného šetření:

- v Domově - se žadateli, kteří se mohou osobně dostavit,
- v místě bydliště nebo aktuálním místě pobytu (nemocnice, LDN, u příbuzných - u těch žadatelů, kteří ze zdravotních důvodů nemohou Domov osobně navštívit).

Obsahová stránka sociálního šetření

Sociální šetření slouží jednak pro navázání bližšího osobního kontaktu s pravděpodobným budoucím uživatelem, zjištění jeho zájmů a cílů, pro připomenutí informací o nabízených službách, fungování Domova aj. Jeho cílem je také snížení napětí a obav z blížícího se nástupu do zařízení.

Informace zjištěné v rámci sociálního šetření zaznamenává sociální pracovník do formuláře Záznam z jednání se žadatelem o sociální službu (viz Příloha č. 9).

Zásady sociálního šetření

- provádí se výhradně se žadatelem/pokud je stanoven i se zákonným zástupcem,
- jsou respektovány individuální potřeby žadatele, např. komunikace, délka jednání aj.,
- informovanost - poskytnutí všech potřebných informací o pobytové službě, dostatečný prostor pro dotazy žadatele,

- srozumitelnost - informace jsou podávány ve srozumitelné formě.

Informace a dokumenty, které sociální pracovník předává žadateli

- informace o poskytovaných službách (ubytování, strava, péče aktivizační činnosti, fakultativní činnosti),
- informace o výši úhrad,
- seznámení se smlouvou.

V případě sociálního šetření prováděného v Domově je žadatel proveden Domovem, při sociálním šetření mimo areál Domova má sociální pracovníce k dispozici album fotografií - Fotoknihy, kterou žadateli nabídne k prohlédnutí.

Po ukončení sociálního šetření sociální pracovník ve formuláři „Záznam z jednání se žadatelem o poskytnutí sociální služby“ do části „ Popis dalšího domluveného postupu“ napíše důvody, které ho vedou k navržení zájemce k přijetí. Pokud zájemce nesplňuje podmínky pro přijetí do Domova (nespadá do cílové skupiny Domova či jeho zdravotní stav se neslučuje s poskytnutím služby), sociální pracovník zapíše důvody pro nepřijetí. Minimálně 1x za měsíc se schází komise, která prošetřené žádosti obdruje a následně sociální pracovník zájemce informuje o výsledku jednání komise předáním Oznámení o nepřijetí do evidence čekatelů - Příloha č. 8.

Žádost bude v programu Cygnus založena, jako „žadatel archiv“ a v kartě zájemce bude napsán důvod vyřazení žádosti.

Zájemci odmítnutí z kapacitních důvodů jsou evidováni mezi žadateli. Sociální pracovník předá žadateli Oznámení o zařazení do evidence čekatelů - Příloha č. 7.

Zájemce, kterého Domov odmítne z kapacitních důvodů, je o této skutečnosti informován při sociálním šetření, e-mailem případně dopisem, přičemž je mu sděleno, že jeho žádost je stále aktivní v evidenci zájemců v programu Cygnus. Sociální pracovník informuje o jiných možnostech nabízených služeb dle seznamu dalších poskytovatelů.

Oznámení se předávají osobně, e-mailem nebo poštou.

Dále do záznamu uvede informaci o předání dokumentů (smlouva, vnitřní pravidla, pravidla pro podávání stížnosti, ceník...) žadateli, o seznámení žadatele s nimi a o tom jak jim žadatel porozuměl a jaké měl dotazy.

Pokud je z jednání se zájemcem zřejmé, že zájemce bude moci do Domova nastoupit a kapacita Domova to umožňuje, sociální pracovník dohodne datum nástupu do Domova a seznámí žadatele s následujícími kroky.

VIII. KOMISE K POSOUZENÍ ŽÁDOSTÍ O PŘIJETÍ

Komise k posouzení žádostí (dále jen Komise) se schází 1x za měsíc. O setkání komise se provádí záznam. Komise rozhoduje o pořadí přijetí žadatele dle informací z:

- Žádosti o pobytovou službu (Příloha č. 1),
- Vyjádření lékaře (Příloha č. 2),
- Záznamu z jednání se žadatelem o sociální službu (Příloha č. 9).

Dle získaných informací provede Komise bodové hodnocení, viz Příloha č. 5 Bodování – sociální situace žadatele.

Komise zasedá ve složení:

- vedoucí Domova,
- vrchní sestra/staniční sestra,
- sociální pracovnice.

Čím vyšší číslo vyjde po součtu bodů, při bodovém hodnocení, tím vyšší je potřeba umístění žadatele do pobytové sociální služby.

Z každého jednání Komise je sepsán Zápis z jednání Komise, kde jsou popsány výsledky práce komise + jmenný seznam bodovaných žádostí. V případě uvolnění kapacity Sociální pracovník postupně kontaktuje zájemce od nejvyššího počtu bodů. Při výběru žadatele na umístění se vždy také vyhodnocuje vhodnost umístění na dvoulůžkový pokoj a předpoklad dobrého soužití s nynějším uživatelem/uživatelkou.

IX. POŘADNÍK ŽADATELŮ

Pořadník je seznam žadatelů vedený dle bodů přidělených komisí. Pořadník je aktualizován vždy po setkání bodovací komise. Seznam se vytváří z evidence Cygnus a je veden a archivován u sociální pracovnice. Žadatel je v pořadníku evidován do doby uzavření smlouvy nebo do doby vyřazení jeho Žádosti.

Postup při vyřazení žádosti z evidence

Žádost může být vyřazena z evidence jen v těchto případech:

- úmrtí žadatele,
- informace o umístění žadatele v jiném zařízení (pokud nemá žadatel zájem zůstat i nadále v evidenci Domova),
- na přání žadatele.

Pro vyřazení žádosti stačí telefonická nebo písemná zpráva. Je pořízen zápis do databáze Cygnus s údaji o tom, kdo a kdy tuto skutečnost oznámil. Žádost v listinné podobě je přeřazena do složky vyřazených žádostí. Žádost se všemi náležitostmi zůstává v archivaci Poskytovatele (doba a čas uchování se řídí pravidly pro archivaci).

Postup při uvolnění místa a výběr z pořadníku čekatelů

Při obsazování volného místa v Domově se vychází z pořadníku žadatelů. Pokud oslovený žadatel odmítne z jakéhokoliv důvodu nastoupit, a jeho zájem trvá, zůstává jeho žádost i nadále v evidenci čekatelů.

Kontaktování jsou ti žadatelé, kteří jsou na prvních místech v pořadníku. S osloveným žadatelem je domluven termín informativní schůzky nebo je provedeno sociální šetření, které slouží pro dojednání podmínek, požadavků, očekávání a osobních cílů (má-li žadatel stále zájem o umístění a je spokojen s nabídkou služeb, zda jeho zdravotní stav nevyklučuje poskytování sociální služby, nebo nedošlo-li ke změnám v situaci žadatele, které by znemožnily nástup). Z jednání je pořízen zápis do Cygnusu do tabulky Stupeň zpracování žádosti.

Oslovený žadatel

- Pokud **má zájem** o umístění, je s ním dohodnut termín nástupu, současně obdrží dokumenty potřebné k seznámení:
Seznam doporučených věcí, vzor Smlouvy o poskytování SS, Ceník poskytovaných služeb, Ceník fakultativních činností, Vnitřní pravidla apod.
- Pokud **nemá zájem** o umístění, ale přeje si nechat žádost v evidenci, žádost zůstává evidována i nadále v evidenci čekatelů.
- Pokud nemá zájem o umístění a nepřeje si, aby žádost byla nadále v evidenci, je žadatel vyřazen z evidence čekatelů.

X. PŘIJETÍ ŽADATELE

Je-li žádost zájemce ze strany Komise navržena k přijetí do Domova, je mu tato skutečnost sdělena sociálním pracovníkem a zájemci je ponechán dostatečný časový prostor, aby se mohl v klidu k přijetí připravit. Sociální pracovník se se zájemcem domlouvá na termínu nástupu do Domova a zároveň jsou zájemci předány tyto dokumenty k seznámení:

- a) Informace před nástupem do Domova,
- b) Rozpis platebních podmínek,
- c) Vnitřní pravidla (sociální pracovník seznámí zájemce s pravidly a přenechává v tištěné podobě,
- d) Návrh Smlouvy,
- e) Ceník fakultativních činností.

V případě odmítnutí nástupu sociální pracovník vždy provede „Záznam o odmítnutí“ do programu Cygnus. Do záznamu uvede stupeň zpracování žádosti.

Sociální pracovník kontaktuje v případě odmítnutí dalšího žadatele v pořadí.

Den nástupu sociální pracovník oznamuje e-mailem na ds.all@vm.ledax.cz, na 2. patro předá kopii Záznamu z jednání se žadatelem o sociální službu (viz Příloha č. 9).

XI. ODMÍTNUTÍ ŽADATELE

Poskytovatel se při odmítnutí žadatele o službu řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Je-li žádost odmítnuta, je žadateli zasláno Oznámení o nepřijetí do evidence čekatelů (Příloha) včetně uvedení důvodu.

O odmítnutí rozhoduje komise na základě předložených podkladů a výsledků sociálního šetření. Pouze v případě, kdy věk žadatele neodpovídá cílové skupině, může o odmítnutí rozhodnout sociální pracovnice. Žadatel je o této skutečnosti písemně informován a žádost nepostupuje do komise. Jinak je vždy písemně informován až po rozhodnutí komise.

Důvody odmítnutí poskytnutí služby:

1. Domov neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá nebo nespadá do cílové skupiny.
2. Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby dle výše zmíněné vyhlášky č. 505/2006 Sb.
 - a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,

- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
 - c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.
3. Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

Důvody 1 a 2 jsou zároveň důvody vedoucími k zamítnutí žádosti o přijetí do pořadníku žadatelů. V případě důvodu č. 3 je žádost přijata a žadatel je veden v pořadníku žadatelů.

Poradenství v případě zamítnutí žádosti

Odmítnutému žadateli jsou v rámci základního sociálního poradenství doporučeny jiné organizace, na které se může obrátit:

- sociální odbor úřadu městské části v místě trvalého bydliště žadatele
- jiný poskytovatel - vychází z aktuálního adresáře poskytovatelů sociálních služeb na území Pardubického kraje, registru poskytovatelů soc. služeb na www.portal.mpsv.cz a vlastního adresáře vytvořeného Domovem. Např. jiná bytová služba, jiná alternativa k bytovým službám např. pečovatelská služba, odlehčovací služby.

XII. SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1: Žádost o poskytnutí bytové sociální služby
- Příloha č. 2: Vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu žadatele
- Příloha č. 3: Dotazník o sociální situaci žadatele
- Příloha č. 4: Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Příloha č. 5: Hodnotící kritéria pro přijetí do Domova pro seniory
- Příloha č. 6: Zápis z jednání Komise k posouzení žádostí o přijetí
- Příloha č. 7: Oznámení o zařazení do evidence čekatelů
- Příloha č. 8: Oznámení o nepřijetí do evidence čekatelů
- Příloha č. 9: Zápis z jednání se žadatelem o poskytnutí sociální služby

| | Jméno | Funkce | Datum | Podpis |
|------------------|-------------------------|----------------|--------------|--------|
| Zapsala | Mgr. Kateřina Soukupová | Garant kvality | 06. 06. 2019 | |
| Schválila | Ing. Irena Lavická | Ředitelka | 06. 06. 2019 | |