

Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

Platnost: Od 1: 1. 2023

Určeno: Zaměstnancům Střediska sociálních služeb spojených s koordinací a výkonem PS

Cílová skupina: Potencionální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost

Poskytovatel má písemně zpracována „Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby – Průvodce uživatele péče“, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Součástí vnitřních pravidel je popsán způsob jednání se zájemcem o poskytování soc. služby, úhrada za poskytované služby a pravidla pro postup při odmítnutí zájemce.

Zájemce o službu se svobodně rozhoduje, zda a kterou službu využije. Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by služba mohla pomoci naplnit.

Kritérium č. 3.1.

Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny.

Kritérium č. 3.2.

Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů.

Kritérium č. 3.3.

Příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.

Kritérium č. 3.4.

Zařízení stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů.

PRAVIDLA K JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY A UZAVŘENÍ SMLOUVY

Pravidla upravují způsob jednání se zájemcem o poskytování služby. Srozumitelný způsob podávání informací je nezbytně nutný, s ohledem na zdravotní stav zájemce. V rozhovoru se vyhýbáme nesrozumitelným odborným výrazům, cizím slovům apod. V případě, že má zájemce problémy s komunikací, využíváme alternativní způsob komunikace.

1. Jednání se zájemcem o službu

První kontakt se zájemcem o službu

Při prvním kontaktu (telefonickém, osobním, písemném) dostatečně informujeme zájemce o naší sociální službě včetně odkazu na webové stránky organizace:

(www.socialnisluzby-praha1.cz).

Zájemce o službu je seznámen:

- se způsoby poskytované služby
- s podmínkami přiznání služby – žádost,
- s Vnitřními pravidly organizace pro poskytování soc. služeb,
- s výší úhrady za službu /sazebník/,
- se způsobem a termíny plateb a s personálem, který službu zajišťuje
- s podmínkami pro rozšíření či ukončení služby.

Metodika jednání se zájemcem o službu

Splňuje-li zájemce podmínky pro poskytování sociální služby, je se zájemcem domluvena první schůzka – sociální šetření. Šetření je provedeno místě bydliště žadatele. Zjistíme jeho potřebu podpory a pomoci, individuální situaci žadatele a případy hodné zvláštního přihlídnutí. Jednání se zájemcem o službu se účastní koordinátorka DPS, případně zástupce ředitele/hlavní koordinátorka PS a sociální pracovnice.

Obsah jednání se zájemcem:

- navázání kontaktu a navození příjemné atmosféry, vzájemné představení,
- vyjasnění obsahu schůzky – představení služby,
- informace o podmínkách jejího zavedení,
- vyslechnutí představ klienta o péči o svou osobu,
- zjištění zpětné vazby – rozhovor o tom, jak se klient o službě dozvěděl, o jakých jiných alternativách uvažoval,...
- vyplnění formuláře „Žádost klienta pro zavedení pečovatelské služby“
- jméno a adresu svého ošetřující lékaře
- GDPR - „Informace Střediska sociálních služeb o zpracování osobních údajů“ a vyplnění „Informovaného souhlasu uživatele pečovatelské služby“,
- formulování osobního cíle klienta a vyplnění IP klienta
- určení rodinných zástupců nebo jiných osob, s kterými bude možno navázat kontakt v případě potřeby během poskytování služby
- ukončení jednání – shrnutí základních bodů dohody, termín zahájení služby, výše finanční úhrady, způsob placení za službu – v hotovosti nebo převodem z účtu

- předání potřebných informačních materiálů a formulářů
- domluva o předání potřebných klíčů – od bytu nebo venkovního vchodu do domu
- předání propagačních materiálů
- rozloučení se s ujistěním, že vše bude připravené tak, aby klient byl spokojen.

Na základě poskytnutých údajů, uvedených v žádosti o poskytnutí služby, bude připravena pro klienta smlouva o poskytování sociálních služeb, která bude dodána klientovi k podpisu před zahájením poskytování služeb.

Sociální pracovník, který se účastní jednání se zájemcem o službu, sdělí zájemci další informace (možnosti přiznání příspěvku na péči, příspěvku na bydlení, příspěvku na dopravu) a požádá ho o předložení dokladů potřebných k sepsání smlouvy:

- občanský průkaz
- při omezení způsobilosti k právním úkonům Rozsudek soudu a Listinu o ustanovení opatrovníka.

Pokud se jedná o klienty v DPS, sociální pracovník pomáhá klientům, pokud mají zájem, s vyřízením sociálních dávek. Pokud se jedná o klienty žijících mimo DPS, klientům pomáhá s vyřízením sociálních dávek sociální pracovník z MČ Praha 1.

2. Úhrada za poskytované služby

Úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb hradí osoba ve výši a rozsahu, sjednaném ve smlouvě uzavřené s poskytovatelem služby.

Sociální služby za úhradu:

Cena za poskytované služby se řídí vyhláškou č. 34/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Dle typu činností je úhrada stanovena:

- podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá-li celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,
- dle kilogramů (praní prádla),
- dle počtu úkonů (velký nákup, dovoz oběda).

V rámci dohody se zřizovatelem služby jsou úhrady stanoveny ve snížené výši, ceny jednotlivých činností jsou uvedeny v Sazebníku úhrad za úkony pečovatelské služby.

Sociální služby bez úhrady:

Ve zvláštních případech, stanovených v zákoně o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (Zákon č. 108/2006, § 75, odst. 2), je možno poskytnout klientům služby bez úhrady, s výjimkou úhrady nákladů na stravu.

Způsob úhrady za poskytované služby a vyúčtování finančních náhrad

- Způsob úhrady si zvolí klient či jeho opatrovník dle možností uvedených ve Smlouvě.

- Klient je povinen provést úhrady za veškeré služby do 20. dne následujícího kalendářního měsíce.
- Finanční vratka za neodebrané služby náleží klientovi pouze v případě, že již za tyto služby dopředu zaplatil.
- Hlášení o neodebrání stravy nahlašuje klient nebo jeho opatrovník písemně, telefonicky nebo e-mailem minimálně 1 pracovní den předem do 10,00 h., to zn., pokud chce odhlásit pondělí, musí být odhlášeno do pátku 10,00 hod. Odhlašuje se referentce obědů nebo příslušné koordinátorce DPS, která informaci předá referentce obědů.
- Koordinátorka nebo referentka obědů ihned po skončení měsíce provede vyúčtování vratek a jejich následné zaslání příjemci,

3. Důvody odmítnutí zájemce o službu:

Trvalé bydliště zájemce mimo území MČ Praha 1 Středisko sociálních služeb - Dlouhá 23, Praha je jedním z důvodů pro odmítnutí služby zájemci.

Dále lze odmítnout uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění (§ 91, odst. 3), pouze z těchto důvodů:

- pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá – nemá na ni registraci
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá (v tomto případě je žadatel zařazen do pořadníku čekatelů)
- zdravotní stav zájemce (zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení nebo poskytování vysoce odborné ošetrovatelské péče, akutní stavy, vyžadující každodenní dohled lékaře, stavy vyžadující aplikaci opiátů, psychiatrická onemocnění s projevy chování neslučitelnými pro poskytování služby, alkoholismus,...).
- Pokud zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pravidla pro odmítnutí služby:

V případě odmítnutí zájemce je poskytnuta klientovi poradenská služba sociální pracovníci a je předložen seznam jiných poskytovatelů sociálních služeb, které by zájemce mohl využít. Za tímto účelem je pravidelně vydáván Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území MČ Praha 1 a v regionu Praha, který je k dispozici u koordinátorek a na vedení Střediska sociálních služeb, na MČ Praha 1 (Odbor sociálních věcí MČ Praha 1).

Odmítne-li poskytovatel poskytnout službu, sociální pracovník je povinen zájemci sdělit (na žádost zájemce písemně oznámit) důvody odmítnutí.