

SQ 3

Jednání se zájemcem o službu

Zájemci o službu se sami svobodně rozhodují, kterou službu využijí. Poskytovatel je povinen zájemcům informace o své službě sdělit tak, aby jim porozuměli a také s nimi projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by jim služba mohla pomoci naplnit. Odmítne-li jim poskytovatel poskytnout službu, o kterou žádají, je povinen jim sdělit důvody odmítnutí a také je informovat o jiných sociálních službách, které by mohli využít.

První kontakt se zájemcem o sociální službu probíhá se sociální pracovnící formou telefonického, písemného nebo osobního kontaktu. Probíhá-li první kontakt se zájemcem písemnou či telefonickou formou, je mu vždy nabídnuta možnost osobní schůzky se sociální pracovnící, kdy je žadatel podrobně seznámen s nabízenou sociální službou – cílová skupina, podmínky přijetí, možnosti ubytování, způsob poskytované péče, sazebník úhrad apod.

Jednání se zájemcem o službu je důležité k rozpoznání představ žadatele, co od sociální služby očekává. Sociální pracovník Domova zjišťuje, co zájemce od služby očekává, bude-li služba naplňovat jeho cíle, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat. Sociální pracovnice seznámí žadatele s formulářem Žádosti o přijetí do DZR Krásná Lípa, podle potřeb žadatelovi pomůže s vyplněním.

Žádost o sociální službu:

- službu lze požádat prostřednictvím Žádosti o přijetí (dále jen žádost), jejíž součástí je formulář Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele a Dotazník sociálního šetření.
- Dotazník sociálního šetření vyplní žadatel a přiloží k Žádosti o přijetí nebo ho vyplní se sociální pracovnící při sociálním šetření před nástupem do Domova, případně při aktualizaci žádosti.
- Žádost je možné si vyzvednout osobně v DZR Krásná Lípa, na Odboru sociálních věcí magistrátu hlavního města Prahy a na internetových stránkách Domova: www.dzrkrasnalipa.cz.
- Vyplněnou žádost se všemi jejími náležitostmi a přílohami zájemce doručí poštou nebo osobně na adresu DZR Krásná Lípa, sociální oddělení, Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa.
- Žádost je koncipována tak, aby z ní bylo možné vyčíst rozhodující informace pro její správné posouzení a bodové ohodnocení dle Metodiky pro přijímání zájemců do DZR Krásná Lípa.
- Je-li žádost kompletní a zájemce splnil podmínky pro poskytování sociální služby, je zařazen do pořadníku čekatelů na službu.
- Zájemce je do 30 dnů od doručení žádosti písemně informován, zda byla jeho žádost přijata a zda je zařazen do pořadníku čekatelů na službu. V případě, že žadatele nebylo možno zařadit do pořadníku, je informován, z jakého důvodu, a jaké podmínky je třeba splnit, nebo jaké informace je třeba v žádosti doplnit, aby mohl být do pořadníku zařazen. Odmítnutí zájemce o službu se řídí směrnicí č 3.1 - Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu poskytovanou v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa.
- Zájemce obdrží rovněž informace o nutnosti aktualizovat žádost v případě změn a jakým způsobem bude následně Domovem kontaktován a informován.

- Zájemce se v případě jakýchkoliv dotazů může vždy telefonicky informovat u sociální pracovnice tel.: 606 294 352, e-mail: mrazkova@dzrkrasnalipa.cz, případně si domluvit se sociální pracovnící osobní schůzku, na které mu budou poskytnuty potřebné informace. Oprávněnými pracovníky k jednání se zájemcem o službu jsou dále ředitel/manažer kvality Domova Mgr. Miluše Havlíčková, e-mail havlickova@dzrkrasnalipa.cz, tel. 724 147 324 a zástupce manažerky kvality Radka Buriánová, DiS, tel. 721 573 812.
- Žádost je do 30 dnů od jejího přijetí zpracována a zařazena do pořadníku čekatelů.
- Pořadníky žadatelů jsou vedeny v elektronické podobě a jsou do nich zaznamenávány údaje z žádosti o umístění, záznamy z jednání se zájemcem, příp. poznámky sociálního pracovníka.

O přijetí uživatele do Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa rozhoduje komise ve složení:

- zástupce statutárního orgánu,
- ředitel/manažer kvality,
- vedoucí sociálního oddělení,
- vedoucí pracovník nelékařských zdravotnických pracovníků (nebo jeho zástupce),
- vedoucí budov Domova,
- zástupce zřizovatele – zaměstnanec Magistrátu hlavního města Prahy.

Rozhodování o žádosti má tři fáze:

1. Zdravotní stav vylučující poskytování pobytových sociálních služeb, dle vyhlášky č. 505 / 2006 Sb., § 36.
2. Při podání, změně nebo doplnění žádosti provede komise bodové ohodnocení míry potřebnosti pobytu žadatele v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa.
3. Při uvolnění místa v Domově vybere komise žadatele, který na uvolněné místo nastoupí. Výběr vhodného žadatele musí korespondovat s charakterem volného místa. Při rozhodování o přijetí nového žadatele se komise řídí zásadami pro přijetí. Hlavním hlediskem je bodové ohodnocení míry potřebnosti pobytu žadatele. Dalším hlediskem je lékařská diagnóza žadatele, jeho individuální potřeby a přiznaný příspěvek na péči. Na webových stránkách je umístěn pořadník žadatelů s bodovým ohodnocením podle data přijetí žádosti.

Odmítnutí žadatele o poskytovanou sociální službu

Důvody:

- DZR Krásná Lípa neposkytuje službu, kterou žadatel nepotřebuje.
- Žadatel není cílovou skupinou.
- Pokud má zařízení naplněnou kapacitu, žadatel není odmítnut, jeho žádost je zařazena do pořadníku.

Zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb:

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., § 36

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže

- 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,
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v Domově se zvláštním režimem.