

## Metodický postup pro jednání se zájemcem o poskytnutí pečovatelské služby

Jednání se zájemcem o službu je proces, který umožňuje vzájemné informování a vyjednávání mezi zájemcem o službu a pečovatelskou službou. Cílem jednání je pomoci definovat zájemci, co od naší služby očekává a dojednat cíle spolupráce, kterých má být poskytováním pečovatelské služby dosaženo.

### 1. Základní pojmy

**Zájemce o poskytování sociální služby** = osoba, která projeví zájem o poskytování pečovatelské služby a prochází sociálním šetřením, během kterého se zjišťuje, zda spadá do cílové skupiny, jaká je jeho nepříznivá sociální situace, jaké jsou jeho potřeby a oblasti podpory a zda je třeba řešit situaci poskytnutím pečovatelské služby; **zájemcem o službu je osoba samotná, ovšem při jednání se zájemcem nelze vyloučit přítomnost dalších osob** (opatrovník, podpůrce nebo zástupce, který je členem domácnosti).

**Žadatel** = osoba, která prošla sociálním šetřením a má podanou řádně vyplněnou *Žádost o poskytnutí pečovatelské služby*.

**Klient** = osoba, která má sepsanou platnou *Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby* (dále jenom „Smlouva“).

**Nepříznivá sociální situace** = omezení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

**Osobní cíl** = čeho má být poskytováním služby dosaženo.

**Opatrovník** = osoba jmenovaná soudem v případě, kdy má zájemce omezenou svéprávnost.

**Podpůrce** = osoba stanovená ve smlouvě o nápomoci schválené soudem, je nápomocen radami podporovanému; je s jeho souhlasem přítomen při jeho právních jednáních; pokud podporovaný právně jedná v písemné podobě, může podpůrce připojit svůj podpis s uvedením své funkce nebo i s údajem o podpoře, jakou podporovanému poskytl.

**Zastupující člen z domácnosti** = osoba schválená rozhodnutím soudu v případě, brání-li duševní porucha zletilému samostatně právně jednat (pokud nemá jiného zástupce); zástupcem může být potomek, předek, sourozenec, manžel, partner nebo osoba, která se zastoupeným žila ve společné domácnosti alespoň 3 roky.

## 2. Formy jednání se zájemcem

Zájemce o službu může pečovatelskou službu kontaktovat těmito způsoby:

- telefonicky,
- emailem,
- písemně na adrese sídla pečovatelské služby,
- osobně v sídle pečovatelské služby - v kanceláři sociální pracovnice nebo vedoucí pečovatelské služby.

## 3. Odpovědné osoby, účastníci jednání

Odpovědné osoby pro jednání se zájemcem o službu jsou:

- sociální pracovnice,
- vedoucí pečovatelské služby.

V případě, že není přítomna sociální pracovnice nebo vedoucí pečovatelské služby, **mohou poskytnout základní informace i další pracovníci**. Předají propagační materiály pečovatelské služby, poskytnou kontakty na odpovědné pracovníky nebo odkáží na webové stránky. Podrobné informace vždy podává vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice.

**Na straně zájemce jsou účastníky:**

- zájemce o službu,
- opatrovník v případě omezení svéprávnosti, nebo podpůrce v případě schválené smlouvy o nápomoci (§ 45 - 48 OZ) nebo zástupce v případě schválení zastoupení členem domácnosti (§ 49 - 54 OZ) nebo
- osoba, kterou si zájemce o službu vyžádá, aby se jednání účastnila.

Během jednání se zájemcem **je vždy** přítomen zájemce o službu = osoba, které bude pečovatelská služba poskytována – a to i v případech, kdy je u osoby narušena schopnost samostatně právně jednat (tato osoba je přítomna při jednání spolu se svým opatrovníkem / zástupcem). Dále může být přítomen rodinný příslušník (pokud není shodný s osobou opatrovníka nebo zástupce).

## 4. Průběh jednání se zájemcem o sociální službu

### 4.1 První kontakt

Zájemce se obrátí na pečovatelskou službu některým z výše uvedených způsobů.

Pokud pečovatelskou službu kontaktují osoby, které např. chtějí pomoci službu někomu zajistit nebo zprostředkovat (např. rodinný příslušník, sociální pracovník obce, apod.), jsou jim poskytnuty základní informace (viz bod 4.1), mohou jim být poskytnuty propagační materiály pečovatelské služby a být odkázáni na webové stránky.

Probíhá seznámení osob, zjišťování základních údajů o zájemci, jeho očekávání, potřeb, současné nepříznivé sociální situace, proč hledá sociální službu.

Sociální pracovníce / vedoucí pečovatelské služby informují minimálně o:

- poslání, zásadách, cílech a cílové skupině,
- poskytovaných úkonech pečovatelské služby – jaké úkony jsou poskytovány a jejich rozsah, jak jsou jednotlivé úkony zajišťovány, kým a kde,
- provozní době pečovatelské služby – v jakém časovém úseku se úkony poskytují ve všedních dnech a jak o víkendech nebo svátcích,
- aktuální výši úhrad za úkony pečovatelské služby – jak jsou vysoké, jakým způsobem se počítají, co je v úhradě zahrnuto,
- kapacitě služby,
- povinnostech, které vyplývají ze *Smlouvy* a z *Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby*,
- o právech, která mohou klienti uplatňovat, aj.

Pracovníce může zájemci předat uvedené informace také v tištěné podobě, aby je mohl prostudovat později a nebyl zahlcen informacemi během prvního kontaktu.

V tištěné podobě je možné předat:

- leták s informacemi o pečovatelské službě,
- ceník úkonů pečovatelské služby,
- nabídku služeb pečovatelské služby (od 1. 8. 2019 změna názvu na Nabídka poskytovaných úkonů pečovatelské služby),
- vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby,
- vizitky s kontaktem.

První kontakt může být současně sociálním šetřením u klienta (viz 4.2).

#### **4.2 Sociální šetření**

Sociální šetření je zaměřeno na potřebnost zájemce o službu a probíhá v domácnosti u zájemce (ve výjimečných případech v nemocnici nebo LDN). Toto šetření provádí sociální pracovníce (při zástupu může provést také vedoucí pečovatelské služby).

Sociální pracovníce zjišťuje oblasti uvedené v žádosti o poskytnutí pečovatelské služby (žádost se vyplňuje během šetření), vytvoří záznam ze šetření - který se poté převede do Zippu. Při sociálním šetření se také vyplňuje souhlas se zpracováním osobních údajů.

Sociální pracovníce pokládá zájemci otázky s cílem zjistit, jaké jsou jeho potřeby, jaké úkony zvládne sám a v jakých oblastech potřebuje pomoci, v jaké míře a jak často.

Sociální pracovníce musí během sociálního šetření zjistit také:

- svéprávnost / omezení svéprávnosti nebo jiný institut zastoupení (opatrovník je požádán o kopii rozhodnutí o omezení svéprávnosti, které se založí do spisu klienta)
- účast v odboji, zařazení v táborech nucených prací, vojenská služba u PTP (uloženo ve spise)

klienta)

V případě, že by zájemce potřeboval zajistit dietní stravu, je nezbytné od lékaře doložit potvrzení o nutnosti dodržovat dietní režim.

Během rozhovoru dává sociální pracovnice prostor zájemci, aby mohl klást dotazy.

Z tohoto šetření by mělo vzejít, zda zájemce spadá do cílové skupiny zařízení a potřebuje poskytnout pečovatelskou službu, zda pečovatelská služba může naplnit jeho potřeby. V případě podání žádosti o poskytnutí pečovatelské služby se zájemce stává žadatelem.

Sociální pracovnice sdělí žadateli předběžný termín, kdy se k němu dostaví pracovnice, která bude úkony provádět. Začátek poskytování pečovatelské služby se domlouvá na základě potřeb žadatele, ale také s ohledem na aktuální možnosti pečovatelské služby.

### **4.3 Sepsání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby**

Z informací získaných během sociálního šetření sestavuje sociální pracovnice přesné nastavení služby a úkonů, které mají zájemci o službu co nejvíce napomoci k tomu, aby mohl i nadále setrvat ve své domácnosti a žít zde nadále dle svých zvyklostí.

Sociální pracovnice vypracuje na základě podané žádosti *Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby* s definovanými úkony, které budou u žadatele poskytovány. Pečovatelská služba se poskytuje pouze na základě Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Na základě sociálního šetření je sestaven Individuální plán péče, kde je detailně popsáno, kdy a jak jsou úkony prováděny, spolu s cíli, kterých má být poskytováním služby dosaženo.

Veškeré informace, které sociální pracovníci a další pracovníci během poskytování služby u klienta nashromáždí, jsou ukládány do programu ZIPP. V tomto programu probíhá také individuální plánování a následné přehodnocení spolupráce mezi pečovatelskou službou a klientem.

V případě zajištění stravy podepisuje žadatel spolu se Smlouvou ještě *Dohodu o půjčce termonádob*.

## **5. Zjišťování osobních cílů**

Během sociálního šetření zjišťuje sociální pracovnice osobní cíle. Jsou sestaveny na základě přání klienta. Vše je zpracováno do Individuálního plánu péče klienta během zjišťování potřeb klienta. V průběhu poskytování služby na těchto cílech spolupracuje klient a klíčová pracovnice (pracovnice v sociálních službách).

Tyto cíle se mohou v průběhu poskytování služby měnit spolu se způsoby, jak jich má být dosaženo – tedy způsoby podpory ze strany pečovatelské služby. Průběžné vyhodnocení těchto cílů je prováděno během přehodnocení IP péče klienta. Na přehodnocení se podílí klient, klíčová a sociální pracovnice.

## **6. Specifické situace, které mohou nastat při jednání**

### **6.1 Zájemce obtížně komunikuje**

- snažíme se zjistit způsob komunikace se zájemcem a jeho rodinou a tento způsob kopírovat
- pokud je to možné, zajistit přítomnost rodinného příslušníka při všech fázích jednání se zájemcem

### **6.2 Zájemce není omezen ve svéprávnosti, rozumí obsahu žádosti, není schopen číst a není schopen podpisu = § 563 zák. č. 89/2012 Sb.**

- pokud je schopen seznámit se s žádostí prostřednictvím přístrojů nebo pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí - pak může žádost podepsat
- pokud není schopen se podepsat, projeví před dvěma svědky svoji vůli a místo podpisu připojí rukou nebo jinak (ústí, nohou) vlastní znamení / značku + jeden ze svědků připojí svůj podpis

### **6.3 Zájemce není omezen ve svéprávnosti, obsahu žádosti nerozumí, je schopen se podepsat**

- zájemce nemůže samostatně podepsat to, čemu nerozumí (ačkoliv je schopen podpisu)
- podepisuje:
  - a) zákonný zástupce (rodič)
  - b) opatrovník (omezení svéprávnosti)
  - c) zástupce z řad členů domácnosti (zastoupení členem domácnosti)
  - d) ORP (na základě lékařského posudku, uživatel není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka)
  - e) podpůrce může připojit svůj podpis, pokud podporovaný (zájemce) právně jedná v písemné formě, s uvedením své funkce, nebo s údajem o podpoře, jakou uživateli poskytl (nápomoc)
- zájemce může připojit vlastní značku nebo „podpis“, který ale není podpisem jako takovým, ale dokladem toho, že byl přítomen u jednání

### **6.4 Zájemce není omezen ve svéprávnosti, obsahu žádosti nerozumí, není schopen podpisu**

**Zájemce je omezen ve svéprávnosti, je schopen podpisu**

**Zájemce je omezen ve svéprávnosti, není schopen podpisu**

- podepisuje:
  - a) zákonný zástupce (rodič)
  - b) opatrovník (omezení svéprávnosti)
  - c) zástupce z řad členů domácnosti (zastoupení členem domácnosti)
  - d) ORP (na základě lékařského posudku, uživatel není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka)
  - e) podpůrce může připojit svůj podpis, pokud podporovaný (uživatel) právně jedná v písemné formě, s uvedením své funkce, nebo s údajem o podpoře, jakou uživateli poskytl (nápomoc)
- zájemce může připojit vlastní značku nebo „podpis“, který ale není podpisem jako takovým, ale dokladem toho, že byl přítomen u jednání

### **6.5 Zájemce trvá na okamžitém poskytnutí pečovatelské služby**

- zájemci je vysvětlen proces jednání se zájemcem a uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, je seznámen s kapacitou služby a možnostmi poskytování jednotlivých úkonů
- zájemci je sdělen začátek poskytování pečovatelské služby - vždy záleží na posouzení potřebnosti každého zájemce a jeho nepříznivé sociální situace

### **6.6 Zájemce je protekční, zájemce je rodinným příslušníkem nebo známým zaměstnancem CSP**

- k zájemci je přístupováno vždy stejně jako k jakémukoli jinému zájemci pečovatelské služby
- zaměstnanec, který je současně rodinným příslušníkem zájemce se v případě uzavření smlouvy nepodílí na poskytování péče, ani na řešení problémů, které mohou nastat během poskytování péče
- péči o klienta zajišťují jiní zaměstnanci pečovatelské služby
- pečovatelská služba jedná s rodinným příslušníkem jako s jakýmkoli jiným rodinným příslušníkem klienta

### **6.7 Zájemce špatně vidí**

- nabídneme zvětšení materiálů, vytištění materiálů pečovatelské služby větším písmem
- předáme kontakty na půjčovnu kompenzačních pomůcek

### **6.8 Zájemce špatně slyší**

- mluvíme pomalu a nahlas
- předáme kontakty na půjčovnu kompenzačních pomůcek

### **6.9 Zájemce je mobilní či jinak zdravotně znevýhodněný**

- jednáme se zájemcem např. u lůžka nebo v jeho domácnosti

### **6.10 Zájemce s demencí**

- poskytneme pouze stručné informace, aby zájemce pochopil obsah sdělovaných informací
- v tomto případě je velmi vhodná přítomnost rodinného příslušníka

### **6.11 Zájemce je přehlcen informacemi nebo vyčerpán z jednání**

- domluvíme si další termín schůzky, necháme mu materiály k prostudování, jednání rozložíme do více schůzek

## **7. Odkazování na další služby, sociální poradenství**

Pokud dojde k odmítnutí zájemce o službu, má zájemce nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství – poskytnutí informací o dalších návazných službách (sociálních i komerčních) ve městě Ústí nad Orlicí / okrese / kraji, a předání kontaktu na sociálního pracovníka obce, v níž má zájemce trvalé bydliště.

Vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovníce vedou agendu „Spolupráce s obcemi“, kam zapisují záznamy z jednání, korespondenci s jednotlivými obcemi nebo odbory sociálních služeb. Je zde uložen také Adresář sociálních a souvisejících služeb a kontakty na komerční služby.

Sociální pracovníce může poskytnout tento Adresář zájemci během sociálního šetření pro lepší orientaci v síti možných sociálních služeb a také poskytnout kontakty na komerční služby, které mohou zájemci pomoci při řešení jeho nepříznivé sociální situace.

V Ústí nad Orlicí dne 7. 5. 2019

Účinnost od 21. 5. 2019

Mgr. Radka Vašková,  
ředitelka