



Standard č. 3

pečovatelská služba/odlehčovací služba

Jednání se zájemcem o službu



Standard č.3

Pravidla pro poskytování pečovatelské/odlehčovací služby

Úvod

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

Všeobecné informace

1. Jednání se žadatelem o službu je prvním krokem budoucí spolupráce mezi žadatelem a poskytovatelem. Žadatel i poskytovatel potřebují získat základní informace a očekávání uživatele, aby mohli společně formulovat cíle, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb.
2. Jednání se žadatelem o službu je závazným vnitřním pokynem poskytovatele. Tento pokyn stanovuje možnosti seznámení s nabídkou služeb poskytovatele.

Informace o službě

Prvotní informace potenciálním žadatelům o službu podává vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovník i pečovatelky. Prezentační je formou srozumitelnou pro zájemce. V rozhovoru se vyhýbají nesrozumitelným odborným výrazům a cizím slovům. Obsahem informace je seznámení zájemce s obsahem a způsoby poskytované služby, s podmínkami přiznání služby (žádost, sociální šetření), s výší úhrady za službu, s pracovníky v přímé péči, kteří budou službu vykonávat.

Informace o pečovatelské/odlehčovací službě, včetně všech žádostí o pečovatelskou/odlehčovací službu jsou veřejně dostupné na webové stránce společnosti. Adresa: www.domacipecehk.cz . Všechny tiskopisy mají k dispozici také pracovníci v přímé péči, kteří je mohou také poskytnout žadateli.

Jednání se žadatelem o službu – rozhovor, podání

1. Poskytovatel projednává se žadatelem, nebo jeho zákonným zástupcem o sociální službu jeho potřeby, požadavky a očekávání, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby (viz příloha č. 1- Metodické postupy – Jednání se zájemcem)
2. Žadatel je seznámen s vnitřními pravidly pečovatelské/odlehčovací služby (viz příloha č.2 - Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské/odlehčovací služby).



3. První jednání může probíhat v kanceláři pečovatelské služby, v domácnosti zájemce, v nemocnici, v LDN apod. Vždy je snahou společnosti vyhovět požadavku a potřebě zájemce.
4. Při jednání mohou být přítomni: pracovník v přímé péči (budoucí klíčový pracovník), rodinný příslušník, lékař, popř. osoba blízká, kterou si zájemce sám určí. Služby nikdy nevyjednáváme s osobami, které za zájemce vystupují bez jeho přítomnosti. Těmto osobám podáme pouze informace o našich službách. Následně jednáme přímo se zájemcem.
5. Pokud po seznámení s pravidly pečovatelské/odlehčovací služby má žadatel zájem o poskytované služby, sociální pracovník přistoupí k detailnějšímu seznámení o poskytovaných službách a pohovoru a následnému sociálnímu šetření.
6. Sociální pracovník se pohovorem a samotným sociálním šetřením snaží zjistit osobní potřeby zájemce (na co už nestačí, o jaké služby má zájem, který den a která denní doba by mu nejvíce vyhovovala pro poskytování služby), aby mohl posoudit, zda bude možno požadovanou službu vykonávat.
7. Během pohovoru zjišťuje sociální pracovník osobní poměry, pokud to žadatel udá, tak i jeho zdravotní stav. Dále se sociální pracovník seznámí s reálným prostředím žadatele, popř. doporučí úpravu domácnosti (zabudovat madla, odstranit prahy nebo volné koberce, zajistit si kompenzační pomůcky apod.) a posoudí, zda prvotní požadavek žadatele byl správně definován. Při sociálním šetření hovoří s žadatelem i o případném rozšíření služby, než žadatel žádal, nebo naopak. V případě, že požadované služby vyhodnotí jako neodůvodněné, sdělí tuto skutečnost žadateli a pokusí se najít vhodné řešení rozsahu poskytovaných služeb.
8. Sociální pracovník vysvětlí rozdíl mezi pečovatelskou/odlehčovací službou a zdravotní péčí (nebude-li požadavek na péči v kompetenci sociální služby, bude mu doporučeno, na koho se má obrátit).
9. Sociální pracovník sepíše záznam z jednání na předtištěný formulář Záznam z jednání se zájemcem o pečovatelskou/odlehčovací službu (viz příloha č. 4 – formulář Záznam z jednání se zájemcem).
10. Před odchodem sociálního pracovníka z místa jednání jsou zájemci předána Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské /odlehčovací služby, aktuální ceník pečovatelské/odlehčovací služby a telefonické kontakty na sociálního pracovníka, nebo přímo na pečovatele/ku.
11. Pokud se sociální pracovník pečovatelské/odlehčovací služby domluví se žadatelem na poskytování služeb, je sepsána smlouva o jejím poskytování. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, uživatel svým podpisem stvrdí seznámení s vnitřními pravidly pečovatelské/odlehčovací služby, se způsobem vyřizování stížností, připomínek a námětů. Svým podpisem také stvrzuje souhlas s nakládáním osobních údajů dle platné legislativy a seznámení se s ceníkem služeb a způsobem úhrady za služby. Součástí smlouvy jsou také podmínky pro ukončení smlouvy, a to ať už ze strany poskytovatele nebo uživatele. Smlouvy jsou ve dvou vyhotoveních, jedno vyhotovení zůstává žadateli a druhé vyhotovení je uloženo ve spisu uživatele v pečovatelské/odlehčovací službě. Ve smlouvě je definován rozsah služeb, uživatel je také s tímto rozsahem služeb seznámen (viz Standard č. 4)
12. Do jednoho měsíce je s uživatelem vypracován individuální plán péče, který zohledňuje všechny jeho potřeby. S tímto plánem je uživatel seznámen. Jedenkrát i více za rok (dle četnosti potřeb)



dochází k vyhodnocování individuálního plánu péče a s výsledkem vyhodnocení je uživatel služby seznámen, seznámení s výsledky stvrzuje svým podpisem (viz Standard č. 5)

13. V případě, že smlouva nebude se zájemcem uzavřena, postupuje se dle směrnice Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce (viz příloha č. 5 – Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce).

13. Pokud zdravotní stav nebo jiné okolnosti vyžadují akutní zahájení služby, může sociální pracovník vypracovat všechny potřebné administrativní úkony včetně sociálního šetření v co možná nejkratším termínu, aby mohla být služba zahájena v co nejkratším čase. Jedná se například o tyto situace: stav po úrazu v domácím ošetřování (např. zájemce má zlomenou ruku a sám si nezvládne nakoupit, uvařit, umýt se aj.), zájemce je závislý na péči druhé osoby a náhle zůstane bez pečujícího, zájemce se přistěhuje z jiného místa, kde mu byla služba poskytována a byl na ní částečně závislý.

14. Žádost lze převzít v kanceláři sociálního pracovníka, od pracovníků v přímé péči nebo na internetových stránkách společnosti (www.domacipecehk.cz), nebo je možno na základě vyžádání žádost zaslat emailem či poštou (viz příloha č. 3 – formulář Žádost o zavedení pečovatelské/odlehčovací služby).

Vyjednávání služby se zájemcem se specifickou potřebou

Jedná se zejména o zájemce:

- s poruchou zraku či nevidomého
- s poruchou sluchu či neslyšícího
- s mentálním postižením
- s demencí
- s poruchami verbální komunikace či němého
- s cizincem nebo příslušníkem etnické skupiny (nemluvící česky)
- s negramotným zájemcem

1. Ve všech těchto případech platí, že zájemce musí spadat do naší cílové skupiny (zejména nevyžaduje péči 24 hodin denně). Vyjednávání je vždy přítomna osoba blízká zájemci (tlumočnick), která se se zájemcem dobře dorozumí (je-li zřejmé, že se pracovníci pečovatelské/odlehčovací služby se zájemcem nedorozumí, je třeba blízkou osobu zájemce zajistit i na plánování služby a na dobu poskytování péče).

2. Jedná-li se o zájemce mluvícího cizí nebo znakovou řečí, je třeba pro vyjednávání a následné poskytování služby zajistit tlumočnicka (zájemcovu osobu blízkou, schopnou se s ním dorozumět). Služby tlumočnicka si zájemce (později uživatel) hradí. Tlumočnicka může zprostředkovat pečovatelská/odlehčovací služba (na základě spolupráce s příslušnými organizacemi) anebo si zajistí tuto službu zájemce/uživatel sám.

3. Vyjednávání i podpisu smlouvy u výše uvedených zájemců se musí účastnit osoba jim blízká, tlumočnick. Přítomnost těchto osob je uvedena v příslušných dokumentech.

4. Při vyjednávání služby a podpisu smlouvy se zájemcem, který je zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům, musí být vždy přítomen opatrovník. Avšak vždy jsou respektovány potřeby zájemce. Opatrovník provede právní úkon (tj. podpis záznamu z jednání a následně smlouvy).



Příloha č. 1 ke standardu č. 3 - Metodické pokyny – Jednání se zájemcem

Příloha č. 2 ke standardu č. 3 – Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské služby

Příloha č. 3 ke standardu č. 3 – Žádost o zavedení pečovatelské služby

Příloha č. 4 ke standardu č. 3 – Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce

Standard č. 3 (verze 02) vstupuje v platnost dne 1. 1. 2017

Zpracovala: Mgr. Helena Vránová

Schválila: Andrea Turková