

PRAVIDLA

**pro jednání se zájemcem
o sociální službu v Domově
pro osoby se zdravotním
postižením „SOKOLÍK“
v Sokolově, p. o.**

1. Úvod

Tato pravidla vznikla z důvodu potřeby standardizace procesu jednání se zájemcem o sociální službu, s ohledem na individuální potřeby každého zájemce, jeho komunikační schopnosti a schopnost porozumět sdělovaným informacím.

Tato pravidla si kladou za cíl poskytnout zájemci veškeré informace, které mu pomohou v rozhodnutí, zda je naše sociální služba pro něj vhodná a potřebná. V následujících kapitolách je uveden přesný postup spolupráce se zájemcem o službu.

2. Způsoby kontaktování Domova

Zájemce o sociální službu může kontaktovat Domov několika způsoby:

- osobně nebo prostřednictvím opatrovníka nebo zákonného zástupce,
- prostřednictvím osob blízkých nebo jiné osoby,
- prostřednictvím pracovníků úřadu a jiných institucí.

3. Poskytnutí informací

Veškeré informace poskytuje zpravidla sociální pracovnice nebo ředitelka Domova. Základní informace jsou také poskytovány písemně (email, pošta), telefonicky, ale vždy je nabídnuto zájemci osobní jednání v místě poskytování sociální služby, to je v Domově SOKOLÍK nebo Domově VILÍK.

Cílem těchto jednání je poskytnout zájemci srozumitelné informace o poskytované službě, jejím rozsahu a možnostech podpory. Zájemci je vysvětleno, co mu Domov může nabídnout a jak služba probíhá. Výsledkem jednání je posouzení, zda služba odpovídá potřebám zájemce a zda je pro něj vhodná.

Při osobní návštěvě Domova, která může být spojena s prohlídkou, předají zájemci důležité informace o službě domova pro osoby se zdravotním postižením.

Zájemci je poskytnuto:

- informace o zřizovateli,
- informace o místě a rozsahu poskytované služby,
- informace o poslání poskytované služby a cílové skupině klientů této služby,
- informace o návštěvách v Domově a dále o možnostech dočasného pobytu mimo Domov,
- informace o vybavení pokojů,
- informace o výši úhrad za pobyt,
- informace o hrazení příspěvku na péči,
- u dětí informace o plnění povinné školní docházky,
- informace o rozsahu poskytování ošetrovatelské, rehabilitační a lékařské péče,
- informace o možnostech volnočasových aktivit,
- informace o nabídce externích služeb v zařízení,

- základní informace o způsobu podání stížností, o možnosti střetu zájmů mezi pracovníky a klienty,
- informace o postupu při podání žádosti o přijetí do Domova.

Formuláře předávané zájemci o službu:

- žádost o přijetí do zařízení sociálních služeb,
- vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o přijetí do zařízení sociálních služeb,
- vzor smlouvy s klientem.

Všechny tyto dokumenty jsou k dispozici na webových stránkách www.sokolik-po.cz, dokumenty je možné předat osobně, poslat emailem nebo poštou.

Vyplněnou žádost lze doručit těmito způsoby:

- osobně (může předat kdokoliv),
- poštou,
- emailem, prostřednictvím druhé osoby,
- jiným způsobem.

Žádost musí být podepsaná zájemcem o službu (v případě nezletilého zájemce zákonným zástupcem), popřípadě opatrovníkem.

4. Přijetí žádosti do Domova

Po doručení žádosti je žádost zaevidována a opatřena jednacím číslem a datem přijetí. Sociální pracovníce následně posuzuje ve spolupráci s vrchní sestrou na základě sociálního šetření, zda zájemce spadá do cílové skupiny Domova.

V případě, že žádost není úplná, je zájemce vyzván k doplnění chybějících údajů nebo dokumentů. Evidence žádosti probíhá bez ohledu na její úplnost.

Způsob nakládání s podanými žádostmi

Sociální pracovníce vedou evidenci přijatých žádostí, současně žádost zaevidují v krajském systému – unikátní žadatel.

Zájemce o službu je sociální pracovníci informován o zaevidování žádosti do evidence přijatých žádostí.

5. Sociální šetření

Po zaevidování přijaté žádosti bude žadatel (zájemce) navštíven sociální pracovníci za účasti vrchní sestry daného Domova.

Žadatel bude včas informován o návštěvě sociální pracovníce, která ho navštíví v místě, ve kterém se v době plánovaného sociálního šetření bude nacházet. Termín sociálního šetření bude domluven po vzájemné domluvě sociální pracovníce a žadatele, zákonného zástupce, popřípadě opatrovníka.

V případě, že se žadatel nachází ve zdravotnickém zařízení nebo jiném sociálním zařízení, je kontaktován prostřednictvím sociálního pracovníka příslušného zařízení.

Sociální šetření probíhá zpravidla opakovaně:

1. do 30 dnů od podání žádosti o přijetí,
2. následně pak sociální pracovnice vždy po 6 měsících provede telefonickou aktualizaci žádosti, pokud nelze provést telefonickou aktualizaci, bude žadateli zaslán email nebo dopis s žádostí o obnovení informací,
3. před nástupem do Domova.

Sociální šetření je zaznamenáno do formuláře Záznam sociálního šetření.

Sociálnímu šetření je přítomen opatrovník žadatele nebo zákonný zástupce, nebo i jiná osoba, bude-li si to žadatel přát.

V průběhu rozhovoru se zájemcem jsou zjišťovány informace důležité pro posouzení vhodnosti služby. Zjišťujeme zejména oblasti podpory, kterou zájemce od sociální služby potřebuje, míru závislosti na druhé osobě, jeho očekávání od služby a jeho aktuální životní situaci. Tyto informace slouží jako podklad pro případné přijetí do Domova a pro následné nastavení podpory po nástupu.

Zároveň jsou zájemci poskytovány informace o službě, podmínkách přijetí, výši úhrady za pobyt, stručně jsou představeny Pravidla soužití a možnosti podávání stížností.

Předávané informace jsou žadateli předávány srozumitelnou formou, lze použít dokumenty ve zjednodušené formě.

6. Aktualizace evidence přijatých žádostí o přijetí do Domova

Sociální pracovnice provádí minimálně jednou za 6 měsíců aktualizaci evidence žádosti, zpravidla telefonicky. Pokud se nepodaří kontaktovat zájemce, zákonného zástupce ani opatrovníka telefonicky, je využito kontaktování e-mailem nebo písemně.

Dopis je nejprve odeslán jako obyčejný. Pokud se vrátí jako nedoručitelný, je proveden druhý pokus o doručení doporučeným dopisem s dodejkou.

V případě, že se ani tímto způsobem nepodaří navázat kontakt, může být žádost po posouzení situace vyřazena z evidence.

Veškeré doručené písemnosti a telefonické informace týkající se žadatele v době před přijetím do Domova jsou vloženy do spisu žadatele. Současně je vše zaznamenáno v krajském systému Unikátní žadatel.

7. Postup při výběru nového klienta

Při uvolnění kapacity v Domově je z evidence přijatých žádostí osloven zájemce, jehož potřeby odpovídají možnostem poskytované služby. O vhodnosti zájemce rozhoduje multioborový tým.

Rozhodující kritéria pro výběr nového klienta jsou:

- naléhavost a aktuálnost nepříznivé sociální situace,
- skutečný stav zjištěný při sociálním šetření.

Po výběru je žadatel kontaktován sociální pracovnící a je dohodnutý termín přijetí do Domova. Žadatelé jsou sděleny informace, jaké doklady je nutno doložit.

V Sokolově 30.1.2026

Mgr. Petra Sekáčová
ředitelka