



# Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec



## Pravidla pro jednání se zájemcem o poskytnutí Odlehčovací služby

Tato pravidla stanoví závazné postupy pro jednání se zájemcem o Odlehčovací službu, sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby a postup při odmítnutí zájemce o službu.

### Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu kontaktuje Centrum e-mailem, telefonem nebo osobně, a to v kanceláři Centra služeb pro zdravotně postižené Žatec ( Masarykova 1335, Žatec 438 01 ), nebo v místě poskytování Odlehčovací služby ( Libočany 28 ). Zájemci je zprostředkován kontakt s vedoucí služby, jejím zástupcem, nebo sociální pracovnící, která si s ním sjedná další schůzku. V případě, že jde o službu žádat rodinný příslušník potencionálního klienta, další schůzky se zúčastní i klient. Zaměstnanec Centra při prvním jednání informuje zájemce o službu o poskytování Odlehčovací služby způsobem přijatelným situaci zájemce a jeho možnosti vnímat a chápat. Při trvajícím zájmu o Odlehčovací službu provede zaměstnanec Centra:

- Předá potřebné dokumenty k žádosti o službu - „Žádost o OS“, „Souhlas se zpracováním osobních údajů“, „Dokument o zdravotní prohlídce“, „Výše úhrad za poskytnutí odlehčovací služby v denním stacionáři“.
- Pomůže při vyplnění formuláře „Žádost o poskytování Odlehčovací služby v Denním stacionáři Libočany“, pokud ji již nevyplnil zájemce o službu předem.
- Sociální šetření, kterým zjišťuje míru soběstačnosti zájemce, důvod podání žádosti o poskytování Odlehčovací služby, zdravotní stav a kontakty na blízké osoby, dále probere se zájemcem, co očekává od poskytované služby, od kdy by měl o poskytování služby zájem a nastíní plán služby - veškeré zjištěné údaje zaznamená do formuláře „Sociální šetření k žádosti o poskytování Odlehčovací služby“.
- Vyplnění formuláře „Souhlas s poskytnutím osobních údajů dle zákona 101/2000Sb“.

Sociální šetření se provádí po podepsání smlouvy, kde bude služba poskytována. Sociálního šetření musí být vždy přítomen zájemce o službu a osoba blízká, které může zaměstnanec sdělit informace o poskytování služby.



# Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec



## **V průběhu sociálního šetření:**

- Seznámí zájemce o službu s možnostmi Odlehčovací služby a s výší úhrad za jednotlivé poskytované úkony.
- Zjistí osobní cíle zájemce o službu a připraví si podklady k sestavení individuálního plánu Odlehčovací služby.

Pokud je sociálním šetřením zjištěno, že Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec – Odlehčovací služba není schopna naplnit očekávání zájemce či není schopna mu poskytnout jím požadovanou službu, doporučíme zájemci jiné odpovídající zařízení v blízkosti jeho bydliště a případně mu sdělí i potřebné kontakty na tato zařízení.

Zaměstnanec je povinen:

- Podat pravdivé informace o poskytované službě a dalších námi poskytovaných službách.
- Dotazovat se pouze na informace spojené s poskytnutím Odlehčovací služby.
- Citlivě nakládat s osobními údaji o žadateli v souladu se zákonem.
- Respektovat individualitu uživatele a jeho přání.

## **Sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby**

Pokud z jednání a provedeného sociálního šetření vyplývá, že zájemce splňuje podmínky pro poskytování služeb, může dojít k přípravě a vypracování smlouvy. Při zpracování smlouvy o poskytování Odlehčovací služby zaměstnanec:

- Specifikuje klientovi a jeho osobě blízké činnosti Odlehčovací služby, domluví se na průběhu a cílech služby.
- Specifikuje místo a čas poskytování služby.
- Dohodne s klientem způsob a termín úhrady za poskytované služby.
- Seznámí klienta s pravidly pro poskytování Odlehčovací služby.
- Vnitřní pravidla pro poskytování Odlehčovací služby.
- Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností.



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec



**Při jednání o jednotlivých částech smlouvy zaměstnanec seznámí zájemce s obsahem smlouvy způsobem pro něho srozumitelným, tak aby bylo zřejmé, že obsah jednotlivých částí pochopil, zejména:**

- Možnosti, podmínky a způsob poskytování Odlehčovací služby.
- Všechny povinnosti vyplývající ze smlouvy pro uživatele služby.
- Platby a způsob úhrad za provedené služby.

Dále zájemci vysvětlí způsob plánování služby a projedná jeho požadavky, očekávání a cíle.

**Při předání dokumentů, které jsou součástí smlouvy:**

- Výše úhrad za poskytnutí Odlehčovací služby v Denním stacionáři Libočany.
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby.
- Vnitřní pravidla pro poskytování Odlehčovací služby v Denním stacionáři Libočany.
- Ceník

Zaměstnanec dbá na to, aby uživatel služby jednotlivým částem dokumentů porozuměl, případně vysvětlí části, které by byly uživateli nesrozumitelné. V případě potřeby je vhodné poskytnout zájemci a případně osobám blízkým smlouvu včetně příloh k prostudování, popř. k poradě s právním zástupcem, a také jim poskytnout prostor pro připomínky a jejich případné zapracování do smlouvy formou přílohy.

Identifikační údaje pro zpracování smlouvy zaměstnanec čerpá z občanského průkazu zájemce, kde se též přesvědčí, že je zájemce způsobilý k provádění právních úkonů. Smlouvu za stranu poskytovatele podepisuje vedoucí služby Ivana Mierva Petirová a za stranu zájemce pak zájemce osobně. V případě, že je zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo je jeho způsobilost omezena, podepisuje smlouvu jeho ustanovený opatrovník.



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec



V případě odmítnutí zájemce o službu jej zaměstnanec informuje o nabízených službách srovnatelného nebo příbuzného charakteru poskytovaných jinými organizacemi v nejbližším okolí a poskytne mu základní informace přispívající k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Pro zprostředkování služby u jiné organizace, která mu požadované služby může poskytnout, a která je uvedena v registru poskytovatelů sociálních služeb, mu nabídne přiměřenou pomoc (např. předá mu v písemné formě příslušné kontakty – telefon, adresu, e-mailovou adresu, nebo telefonicky, případně osobně zprostředkuje kontakt u jiných poskytovatelů sociálních služeb nebo u příslušných institucí).

Při odmítnutí zájemce o službu a neuzavření smlouvy z jakéhokoliv důvodu zaznamená zaměstnanec mezi uchazeče o službu do evidence, která je k tomuto v souladu s §88 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách vedena.

V případě uvolnění nebo rozšíření kapacity s možností přijetí dalších uživatelů bude proveden výběr z vedené evidence Zájemců o službu.



# Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec



Leden 2016