

Zřizovatel:	Město Klobouky u Brna
Název služby:	Pečovatelská služba
Název dokumentu:	Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu
Číslo metodiky:	č. metodiky/ č. standardu – PS/rok 1/3-PS/2013
Platnost dokumentu:	21. 11. 2013
Vypracoval:	Jana Šabirová, sociální pracovnice PS
Týká se osob:	Všichni pracovníci PS

Město Klobouky u Brna jako poskytovatel PS v tomto dokumentu uvádí **písemně zpracovaná pravidla, podle kterých informuje zájemce o pečovatelskou službu** (dále jen „PS“) **srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování PS.**

Tato pravidla jsou dostupná v podobě

- ° písemné: na sociálním odboru MěÚ Klobouky u Brna,
na pracovišti pečovatelek v DPS Klobouky u Brna,
- ° elektronické: na webových stránkách města Klobouky u Brna (www.kloboukyubrna.eu).

Město Klobouky u Brna vydalo informační leták „**Informace pro zájemce o pečovatelskou službu**“ o možnostech poskytování pečovatelské služby, který je zveřejněn na:

- ° obecní vývěsce MěÚ Klobouky u Brna
- ° webových stránkách města Klobouky u Brna.

Informační leták je koncipován tak, aby jeho obsah byl srozumitelný cílové skupině, na kterou je PS zaměřena, tj. osobám se zdravotním postižením a seniorům (písmo je jednoduché

a výrazné, text je srozumitelný, psaný v jednoduchém jazyce, neobsahuje cizí slova ani nezvyklé slovní obraty, text je psán velkým písmem).

Oznámení o možnosti využití pečovatelské služby pro uvedený okruh klientů je též zveřejňováno v místní kabelové televizi a několikrát do roka prostřednictvím relací místního rozhlasu.

Informace o poskytované PS jsou poskytovány při osobní návštěvě zájemce o PS nebo při telefonickém kontaktu s tímto zájemcem.

Informace o pečovatelské službě poskytuje a jednání se zájemci o poskytování PS vede sociální pracovnice Města Klobouky u Brna.

Postup pro jednání se zájemcem o PS při předání informací o PS:

- dotáže-li se zájemce o pečovatelskou službu na bližší informace o pečovatelské službě, je odkázán na sociální pracovníci MěÚ Klobouky u Brna, která se zájemcem jedná;
- jde-li o telefonický dotaz, sdělí sociální pracovnice zájemci informace: komu a jaké úkony PS poskytuje, ceník poskytovaných úkonů a zároveň zájemci nabídne osobní setkání buď v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna, nebo v domácnosti zájemce o PS, kde by sociální pracovnice vedla se zájemcem podrobnější jednání;
- dotazuje-li se zájemce o PS osobně, informuje se sociální pracovnice na dobu, kterou má zájemce na poskytnutí bližších informací o PS, je-li doba neomezená, sociální pracovnice sdělí, že rozhovor se zájemcem bude trvat přibližně 20 až 30 minut;
- je-li zájemce o PS časově omezen, pak sociální pracovnice sdělí základní informace o PS a navrhne mu další setkání, kdy bude mít zájemce o PS více času na vyslechnutí bližších informací o PS;

Zájemce o PS se ke všem jednáním týkajícím se pečovatelské služby dostaví osobně, případně v doprovodu rodinného příslušníka, blízké osoby, opatrovníka ...

Sociální pracovnice podrobně informuje zájemce o pečovatelskou službu – sdělí mu:

1. kritéria pro poskytování sociální služby - komu se služba poskytne:

- osobám se zdravotním postižením ve věku 27 až 64 let a seniorům
- uvedeným osobám bydlícím v Kloboukách u Brna, příp. v místní části Bohumilice
- služba se poskytuje na území města Klobouky u Brna vč. místní části Bohumilice

Sociální pracovnice ověřuje (např. zjištěním údajů z občanského průkazu, z výměru důchodu), zda zájemce náleží do cílové skupiny uživatelů;

2. komu se služba neposkytne:

a) dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozd. předpisů, § 91 odst. 3, může pečovatelská služba města Klobouky u Brna odmítnout uzavřít se zájemcem o PS „Smlouvu o poskytování sociální služby – pečovatelské služby“ v případě, pokud:

- neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby (kapacita k poskytování PS je 60 klientů);
- pokud osobě žádající o poskytnutí PS vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy;

b) a dále se služba neposkytne:

- osobám, které nepřistoupí na podmínky smlouvy o poskytování služeb, které PS města Klobouky u Brna provozuje;

3. jaké úkony se poskytují a za jaké ceny:

- sociální pracovnice předá zájemci o PS informační leták „**Informace pro zájemce o pečovatelskou službu**“ (viz příloha č. 1 tohoto standardu) s podrobným výkladem, co který úkon zahrnuje a vysvětlí, jak by mohla služba zájemci o PS pomoci;

4. seznámení s procesem individuálního plánování služby:

- proces individuálního plánování je popsán v metodice č. **1/5-PS**;
- klient je seznámen s Veřejným závazkem PS;

5. způsob vyúčtování jednotlivých úkonů:

- sociální pracovnice seznámí klienta se způsobem vyúčtování jednotlivých úkonů: ceny za pečovatelské úkony se účtují pouze za odvedené úkony, např.: žadatel ve smlouvě uvede požadavek donášky oběda každý pracovní den v týdnu, skutečně však využije donášku pouze 2 dny v týdnu = pak se účtuje cena za úkony odvedené po tyto 2 dny v týdnu, pokud je úkon účtován sazbou za hodinu a poskytnutí úkonu včetně času nezbytného k jeho zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady za úkon se poměrně krátí;

- vyúčtování za odvedené úkony se provádí vždy ke konci příslušného kalendářního měsíce na základě stvrzenky vystavené na jméno klienta s uvedenou konečnou částkou – postup je popsán v metodice č. **2/3-PS**;

6. informace o postupu při zpracování žádosti o zavedení úkonů PS:

- sociální pracovnice vydá zájemci o PS formulář „**Žádost o poskytnutí pečovatelské služby**“ (viz příloha č. 2 tohoto standardu);

- zájemce o PS si může nabídku úkonů PS v klidném domácím prostředí patřičně zvážit, případně se poradit s rodinou;

- zájemce o PS se rozhoduje sám – svobodně, zda a jaký úkon bude čerpat a v jakém rozsahu;

- zájemce formulář žádosti vyplní a odevzdá sociální pracovnici, ta zkontroluje úplnost údajů uvedených v žádosti a žádost zaeviduje do elektronického podacího deníku MěÚ Klobouky u Brna;

- sociální pracovnice zájemci o PS dále předá:

a) **standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu**

b) **standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

c) **standard č. 14: Nouzové a havarijní situace**

d) **Ceník za poskytované úkony PS;**

- v případě potřeby může zájemce požádat o pomoc s vyplněním žádosti sociální pracovnici;
- po zapsání žádosti do evidence vytvoří sociální pracovnice fyzickou složku spisu žadatele (opatří ji jménem a příjmením žadatele a adresou bydliště) a žádost klienta do ní založí (viz bod č. 11 tohoto standardu).

Sociální pracovníce zájemci o PS k předaným standardům a ceníku (dále jen „pravidla“) sdělí:

- předané písemnosti jsou **pravidla pro poskytování PS**, podle kterých se PS poskytuje
- co je obsahem těchto pravidel
- práva a povinnosti klienta a poskytovatele PS – viz níže bod č.12
- postup při uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby – viz metodika č. 1/4-PS.

Sociální pracovníce se zájemcem o PS dohodne (telefonicky či osobně) termín provedení sociálního šetření v bytě žadatele, resp. v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna (pokud si zájemce o PS nepřeje provádět sociální šetření u něj doma).

Na základě podané žádosti po předchozí dohodě provede sociální pracovníce **sociální šetření v domácnosti zájemce, ten má právo sociální šetření v domácnosti odmítnout – pak s ním sociální pracovníce jedná v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna.**

Informace zjišťované při sociálním šetření, resp. při jednání na MěÚ:

- sociální pracovníce zjišťuje, zda pro poskytnutí PS klient splňuje kritéria uvedená v bodu č. 1 tohoto standardu - **zájemce o PS sociální pracovníci předloží k ověření:**
 - občanský průkaz a
 - doklad o zdravotním postižení (případně výměr invalidního důchodu)
 - nebo výměr starobního důchodu
 - **tyto doklady jsou sociální pracovníci jen pro informaci o oprávněnosti požadavku**, např. že klient je invalidní osoba a je k využívání úkonů oprávněn, doklady jsou jen k nahlédnutí, v žádném případě se nezakládají do klientova spisu;
 - sociální pracovníce dále zjišťuje:
 - **míru klientovy soběstačnosti – zde začíná proces individuálního plánování sociální služby**, kdy sociální pracovníce zjišťuje:
 - zdravotní potíže a omezení, zrakové a sluchové schopnosti, orientaci v prostoru,
 - komunikační schopnosti, zvyky, životní standard, cítí-li se žadatel osamělý,
 - zda mu pomáhá rodina (v jakém rozsahu, jak často),
 - zda klient používá kompenzační pomůcky, zda využívá i jinou sociální službu.
- Tyto informace po uzavření smlouvy se zájemcem o PS sdělí jeho klíčové pečovatelce.
- osobní cíle zájemce o PS, kterých chce poskytováním úkonů PS dosáhnout;

Z tohoto šetření provede sociální pracovníce na místě prováděného šetření písemný záznam „**Zápis ze sociálního šetření**“ (viz příloha č. 3 tohoto standardu), zápis klientovi nahlas přečte - klient může do zápisu vyjádřit své námítky či připomínky;

7. informace o vyhodnocení žádosti:

- z informací zjištěných při sociálním šetření, resp. při jednání na MěÚ, sociální pracovníce vyhodnotí, zda žadatel o PS splňuje kritéria pro poskytnutí PS uvedená v bodu č. 1 tohoto standardu;
- **pokud žadatel o PS kritéria pro poskytování PS uvedená v bodě č. 1 tohoto standardu splňuje**, sociální pracovníce mu toto oznámí ústně přímo na místě jednání s tím, že je možné

přistoupit k uzavření smlouvy a k individuálnímu naplánování vybrané služby a jednotlivých úkonů.

Postup při odmítnutí žadatele o PS:

- pokud žadatel o PS kritéria pro poskytování PS uvedená v bodě č. 1 tohoto standardu **nesplňuje**, sociální pracovnice mu nejpozději do 7 dní od obdržení žádosti o zavedení pečovatelské služby odešle **zamítavý dopis o odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby - pečovatelské služby**.

V dopise bude uveden:

1. důvod, pro který se služba neposkytne, důvodem pro zamítnutí žádosti může být alespoň jedna ze skutečností uvedených v bodě č. 2 tohoto standardu;

- zamítavý dopis bude odeslán do rukou žadatele o PS prostřednictvím doporučeného dopisu s doručenkou;

- **v případě odmítnutí zájemce mu sociální pracovnice PS Klobouky u Brna nabídne pomoc při vyhledání jiného poskytovatele sociálních služeb, který požadovanou službu poskytuje;**

2. poučení o právu zájemce o PS odvolat se proti neposkytnutí pečovatelské služby;

- bude uvedena doba pro podání odvolání do 15- ti dní od doručení zamítavé odpovědi;

3. adresy, kam se může odmítnutý žadatel o PS odvolat:

- ° Město Klobouky u Brna, nám. Míru 169/1, 691 72 Klobouky u Brna
- ° Krajský úřad Jihomoravského kraje, oddělení sociálních služeb, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno
- ° Úřad práce ČR, krajská pobočka Brno, ref. specializovaných kontrol, Křenová 111/25, 659 59 Brno
- ° MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha
- ° Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- ° Český helsinský výbor, Jelení 199/5, 118 00 Praha;

Žadatelé, se kterými PS města Klobouky u Brna nemohla z důvodu nedostatečné kapacity uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby – pečovatelské služby, budou vedeni **v evidenci odmítnutých žadatelů** (dle § 91 odst. 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.), evidenci povede sociální pracovnice v kanceláři sociálního odboru MěÚ Klobouky u Brna;

8. informace o smlouvě o poskytnutí sociální služby – pečovatelské služby:

- postup je popsán v metodice č. **1/4-PS**.

9. informace o „Úhradovníku“ – příloze ke smlouvě o poskytnutí sociální služby:

- postup je popsán v metodice č. 1/4-PS.

10. informace o individuálním plánování poskytování úkonů:

- postup je uveden v metodice č. 1/5-PS.

11. informace o dokumentaci vedené ve věci poskytování PS:

- sociální pracovnice zájemce o PS informuje o dokumentaci, která se vede v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby a o nahlížení do této dokumentace – postup je uveden v metodice 1/6-PS.

12. informace o právech a povinnostech poskytovatele PS a klienta, např.:

- právo klienta:

- vybrat si pečovatelský úkon dle svých potřeb
- právo stěžovat si v souvislosti s poskytováním úkonů pečovatelské služby
- právo na soukromí
- právo kdykoliv bez udání důvodů vypovědět smlouvu o sociální službě
- právo nahlížet do svého spisu vedeného v souvislosti s poskytováním PS;

- právo poskytovatele:

- odmítnout zájemce z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., § 91 odst. 3 a pokud osoba – žadatel o PS nepřistoupí na podmínky smlouvy o poskytování služeb
- pečovatelka má právo odmítnout vykonat úkon, který je spojen s jakýmkoliv ohrožením na zdraví či bezpečnosti její nebo klienta;

- povinnost poskytovatele:

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a okruhu osob, kterým se poskytuje pečovatelská služba
- informovat zájemce o PS o všech povinnostech, které pro něj vyplývají ze smlouvy o poskytování PS
- seznámit zájemce o PS se způsobem poskytování úkonů PS, úhradách za tyto úkony,
- vytvářet při poskytování úkonů takové podmínky, které umožní klientům naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů s poskytovatelem PS
- v případě vyřizování stížností dodržovat pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů
- plánovat průběh poskytování sociální služby dle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým se PS poskytuje,
- vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování PS a hodnotit průběh jejího poskytování
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb
- uzavřít se zájemcem o PS smlouvu o poskytnutí sociální služby – splňuje-li podmínky pro uzavření smlouvy
- zachovávat mlčenlivost ... ;

- povinnost klienta:

- hradit náklady vzniklé poskytnutím PS, dodržovat pravidla PS a povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby.

Pravidla pro jednání se zájemcem vyžadujícím specifický přístup při poskytování informací:

- postup je uveden v metodice č. 1/4-PS.