

# **Směrnice č. D 7/2012**

## **Jednání se zájemcem o službu – domov pro seniory**

### **Úvodní ustanovení**

Smyslem tohoto vnitřního předpisu je zpracování pravidel, podle kterých informuje organizace zájemce o sociální službu o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby a podle nichž postupuje.

### **Článek 1**

#### **Poskytování informací o sociálních službách**

##### **Informace v ústní podobě:**

1. Každý zaměstnanec organizace je schopen a povinnen poskytnout základní informaci o sociálních službách poskytovaných organizací, tzn. o druhu poskytovaných služeb, jejich místě, čase, způsobu a ceně (obsah a rozsah základních informace, které se poskytují i při telefonické rozhovoru).

2. V případě potřeby zájemce získat další informace je zájemci předán informační bulletin organizace (k dispozici ve vestibulu v sídle organizace, v kanceláři a ordinaci staré budovy Domova pro seniory, v kanceláři terénních pečovatelek) a zájemce je odkázán na pracovníka, který je s to požadované informace poskytnout a dále jej informovat o době, místě a osobě, která mu informaci poskytne.

3. Komplexní informaci o poskytovaných službách poskytují tito pracovníci:

- sociální pracovníci, a to sociální pracovník kanceláře, zastupující sociální pracovník (zástupce), sociální pracovník - koordinátor
- ředitel organizace,
- vrchní sestra.

Informace poskytují pracovníci ve svých kancelářích v budově CSP Vodňany, Žižkovo nám. 21, Vodňany v pracovních dnech v době od 7,00 do 15,30 hod.. Zástupcem sociálního pracovníka kanceláře ve všech záležitostech týkajících se jednání se zájemce o službu je zastupující sociální pracovník (zástupce).

##### **Informace v písemné či emailové podobě:**

1. Informace v písemné podobě či prostřednictvím emailové pošty poskytuje na žádost zájemce, uživatele služby či třetí osoby pracovník, jemuž byla žádost doručena. Není-li adresát určen nebo byla-li žádost doručena výše nejmenovanému pracovníkovi, poskytuje informace sociální pracovník kanceláře, kterému je žádost o poskytnutí informace bez zbytečného odkladu předána. Lhůta pro poskytnutí informací činí 15 dní.

Výše uvedení pracovníci poskytují zejm. informace týkající se:

- poslání organizace, identifikačních údajů organizace (název, IČO, sídlo, statutární zástupce, telefonické spojení)
- cílů, principů poskytovaných služeb
- druhů poskytovaných služeb a jejich cílové skupiny
- místa, času, způsobu poskytování služeb
- kapacity služby
- ceny služeb a jednotlivých úkonů a činností poskytovaných v rámci služby
- podmínek poskytovaných služeb
- práv a povinností zájemce o službu a uživatele služby.

2. Výše uvedení pracovníci také předávají zájemci formulář Žádost o poskytnutí sociální služby, formulář Vyjádření lékaře, Sociální anamnéza a poučí jej o náležitostech žádosti a povinných přílohách žádosti, způsobu, místě, čase a osobě, která vyplněnou žádost a její přílohy přijímá a potvrzuje (osobní předání - sociální pracovník kanceláře, pracovní dny v době od 7,00 do 15,00 hodin, poštou – sídlo organizace, k rukám sociálního pracovníka). Součinnost s vyplněním žádosti poskytuje sociální pracovník kanceláře. Náležitosti žádosti o poskytnutí služby a příloh jsou stanoveny směrnicí O podmínkách poskytnutí sociální služby. Organizace akceptuje i žádosti o poskytnutí sociální služby, které nemají podobu vyplněného formuláře Žádosti o poskytnutí sociální služby za splnění požadavků o náležitostech žádosti uvedených ve výše uvedené směrnici. V případě zájmu zájemce o pobytovou sociální službu organizace (pracovník) nabídne zájemci možnost prohlédnout si prostory domova pro seniory.

3. Další informace poskytují výše uvedení pracovníci v závislosti na potřebě a zájmu osoby, s níž jedná, zejména informace obsažené ve směrnících „Směrnice o podmínkách poskytování služby domova pro seniory“, „Ceník služby domova pro seniory“, „Základní podmínky poskytování sociální služby“.

4. Lze poskytnout i opis vnitřních předpisů týkajících se sociální služby, pokud o ně zájemce požádá.

5. Informace jsou poskytovány rovněž v písemné podobě, a to ve formě informačního bulletinu. Zájemci příp. uživateli lze rovněž zapůjčit „Katalog služeb poskytovaných organizací“ a „Soubor vnitřních předpisů“ pro sociální službu. Katalog poskytovaných služeb je k dispozici k nahlédnutí a k zapůjčení v kanceláři CSP Vodňany, na sesterně staré budovy domova pro seniory.

Katalog poskytovaných služeb obsahuje informace o:

- službách domova pro seniory,
- odlehčovacích službách,
- pečovatelské službě.

Soubor vnitřních předpisů obsahuje tyto vnitřní předpisy:

- Cíle a způsob poskytování sociálních služeb,
- Ochrana práv osob – domov pro seniory,
- Jednání se zájemcem o službu,
- Informovanost o službách CSP Vodňany,
- Dohoda o poskytování služby,
- Plánování a průběh sociální služby,
- Podmínky poskytování soc. služby,
- Ceník úkonů,
- Směrnice o stanovení cen potravin v rámci jednotlivých jídel.
- Domácí řád,
- Směrnice o vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytované sociální služby,
- Vnitřní předpisy týkající se ochrany osobních údajů,
- Návaznost poskytované soc. služby na další dostupné zdroje,
- Nouzové a havarijní situace,
- Zvyšování kvality soc. služeb.

Zapůjčení Katalogu poskytovaných služeb a Souboru vnitřních předpisů domů provádí sociální pracovník kanceláře. Písemnosti lze vypůjčit max. na dobu jednoho týdne. Písemnosti se zapůjčují bezplatně, přičemž vypůjčitel je povinen složit kauci ve výši 50,- v případě Souboru vnitřních předpisů (zapůjčení Katalogu poskytovaných služeb je poskytováno bez kauce), která bude vrácena v případě vrácení Souboru vnitřních předpisů v nepoškozeném stavu. V případě, že vypůjčitel nevrátí písemnosti v nepoškozeném stavu nebo je nevrátí vůbec, je povinen zaplatit pokutu ve výši 50,- Kč, tzn. kauce se nevrací.

O půjčování Souboru vnitřních předpisů a Katalogu poskytovaných služeb vede evidenci sociální pracovník kanceláře.

6. Pracovníci informují zájemce takovým způsobem, který je pro zájemce nejvhodnější a zájemci nejsrozumitelnější (jazykové formulace podávaného sdělení). Pracovník musí také přizpůsobit potřebám a možnostem zájemce časové rozpětí jednání. V případě potřeby spolupracuje s dalšími subjekty – tlumočníky (kontakt Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - tel: 776 635 155, email: [tlumoceni@gong.cz](mailto:tlumoceni@gong.cz), [www stránky: www.asnep.cz](http://www.stranky:www.asnep.cz)), asistenty, odbory sociálních věcí

7. Zájemci jsou poskytovány takové informace, které jsou relevantní vůči jeho situaci, odpovídají jeho schopnostem informace přijímat, následně je zpracovávat a posoudit, zda služba, kterou si zvolil, naplňuje jeho potřeby.

8. Informované rozhodnutí znamená takové rozhodnutí, které provede zájemce tehdy, pokud porozuměl všem důležitým informacím, které mu byly vhodnou formou sděleny.

## **Článek 2**

### **Sociální poradenství**

1. Sociální poradenství poskytuje sociální pracovník kanceláře, případně zastupující sociální pracovník. V pracovních dnech v době od 7.00 – 15.00. (dále jen poradce).

2. Poradce zjišťuje, co zájemce očekává od poskytovatele sociálních služeb a jaké jsou potřeby zájemce. Jednání se účastní i osoby, jejichž přítomnost si zájemce vyžádá, vždy zákonný zástupce v případě, že osoba není způsobilá k právním úkonům. (Zástupcem se míní osoba, která jedná jménem zájemce na základě plné moci vystavené zájemcem nebo opatrovník v případě omezení či zbavení zájemce způsobilosti k právním úkonům.)

3. V další fázi jednání se zájemcem pomáhá poradce zájemci nalézt vhodný druh služby, kterou je organizace schopna poskytnout, příp. informovat o osobě jiného poskytovatele sociální služby. Přičemž využívá informací z registru poskytovatelů sociálních služeb ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)), příp. informací poskytnutých odbory sociálních věcí, např. Odborem sociálních věcí a zdravotnictví při MÚ Vodňany (tel. č. 383 379 151).

4. V případě, že zájemce projeví zájem o poskytnutí sociální služby organizací CSP Vodňany, je mu předán formulář žádosti o poskytnutí sociální služby s informacemi, formulář Vyjádření lékaře a Sociální anamnéza a poučí jej o náležitostech žádosti a povinných přílohách žádosti, způsobu, místě, času a osobě, která vyplněnou žádost a její přílohy přijímá a potvrzuje.

## **Článek 3**

### **Další jednání se zájemcem před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby**

1. Po podání žádosti o sociální službu je provedeno sociální šetření (viz čl. IV. a V. tohoto vnitřního předpisu).

2. Zájemce je dále jednajícím pracovníkem (sociální pracovník kanceláře nebo jeho zástupce) seznámen se všemi podmínkami poskytnutí služby (dohodne místo a čas předání informací zájemci). Jednající pracovník dbá o to, aby zájemce o sociální službu byl informován i o dalších skutečnostech souvisejících se sociální službou, a aby informacím porozuměl.

3. V případě rozhodnutí o poskytnutí sociální služby konkrétnímu uživateli je uživatel kontaktován sociálním pracovníkem kanceláře, zda souhlasí s podmínkami poskytnutí sociální služby a je případně vyzván k jejich dojednání.

4. S cílem získat zpětnou vazbu – trvalost zájmu o poskytnutí služby kontaktuje sociální pracovník kanceláře zájemce. Ověření probíhá telefonicky, osobně nebo písemně. Zápis o ověření zájmu se provede do evidence zájemců o poskytnutí sociální služby.

#### **Článek 4**

##### **Místo, čas sociálního šetření**

1. Kompetentním pracovníkem k provedení sociálního šetření je sociální pracovník – koordinátor a staniční sestra. Jednání se účastní osoby, které určí zájemce, zástupce zájemce, osoby, které určí kompetentní pracovník (tlumočník, lékař, psycholog, terénní pečovatelka), pokud s tím zájemce souhlasí. Kompetentní pracovník je oprávněn vyloučit z jednání agresivní osobu, kterou nelze zklidnit.

2. Místo jednání se vybírá s ohledem na přání zájemce. K jednání se zájemcem jsou využívány především bydliště zájemce popřípadě zdravotnické či jiné zařízení, v němž zájemce pobývá, kanceláře sociálních pracovníků (v přízemí a 1. patře staré budovy domova pro seniory), zimní zahrada v 1. patře staré budovy domova pro seniory,

3. Jednání se uskutečňuje v pracovních dnech v době od 7.00 – 15.30. V případě, že nedojde k dohodě o místě a čase jednání, lze uskutečnit jednání telefonicky, případně korespondenčně.

4. Nedostaví-li se zájemce na dohodnutí jednání, ověří kompetentní pracovník důvody nedostavení se, zjistí, zda se jedná o objektivní překážky nebo ztrátu zájmu o službu.

#### **Článek 5**

##### **Obsah a průběh sociálního šetření**

1. Kompetentní pracovník provede kontrolu vyplněné žádosti o poskytnutí sociální služby a jejích příloh, odstraní spolu se zájemcem příp. třetími osobami nejasnosti uvedené v žádosti a jejích přílohách. V případě, že je žádost nekompletní, informuje o této skutečnosti zájemce a požádá jej o doplnění chybějících údajů nebo příloh. Kompetentní pracovník rovněž zjišťuje, kde se zájemce dozvěděl o poskytovateli. Kompetentní pracovník také v případě potřeby a zájmu zájemce zajistí poskytnutí součinnosti s vyřízením žádosti o příspěvek na péči. S ohledem na situaci a dle potřeby rovněž iniciuje, příp. poskytuje součinnost s podáním návrhu na ustanovení opatrovníka dle občanského zákoníku, a to ve spolupráci se sociálním pracovníkem kanceláře.

2. V další fázi jednání zjišťuje kompetentní pracovník, co zájemce očekává od poskytovatele sociálních služeb a podporuje ho ve formulování cíle, jehož má být dosaženo poskytnutím služby a vyplní formulář Jednání se zájemcem, který žádá o službu (viz příloha tohoto vnitřního předpisu). Jednání se účastní vždy zákonný zástupce

v případě, že zájemce byl zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům. O zájemci o službu by nemělo být rozhodováno bez ohledu na jeho přání a potřeby tzn. v tzv. dobré víře. Při stanovení osobního cíle zájemce se ke zjišťování cílů osoby využívá rozhovoru s rodinou či opatrovníkem.

3. Zpočátku může mít zájemce mylné představy o možnostech poskytovatele. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co poskytovatel nabízí, proto nejsou vyloučeny opakované schůzky mezi zájemcem a poskytovatelem (jejich frekvence musí být však pracovníkem regulována). Upevní se tak vzájemný vztah a zájemce se přesvědčí o správnosti své objednávky (svého přání). Na to je poskytovatel, resp. kompetentní pracovník schopen mu nabídnout službu, která povede k uspokojení cíle. Je dobré brát v potaz fakt, že dohoda o poskytování služeb je stále otevřená, neboť dosažením jednoho cíle nedochází vždy ke splnění účelu poskytnutí služby.

4. Naplňování osobních cílů vychází ze sociální anamnézy. Ze sociální anamnézy mohou vyplynout určitá omezení, patrná právě již ve fázi stanovování cíle (plánování služby), která vylučují dosažení některých cílů (poskytnutí služby).

5. Stanovený cíl musí odpovídat obecnému cíli sociální služby, tzn. že sociální služba vede k sociálnímu začlenění osoby, příp. předchází sociálnímu vyloučení.

6. Cíle, které od dané sociální služby zájemce očekává, si zájemce stanovuje sám. Kompetentní pracovník napomáhá zájemci jej pouze formulovat a konkretizovat jeho osobní cíle. Při stanovování osobních cílů je třeba brát na vědomí, že se nejedná o cíle obecné, ale o osobní cíle dosahující uspokojení osobních potřeb za předpokladu respektování principu rovnosti v možnostech poskytování ve vztahu k jiným zájemcům (zájemcům), nikoli ve výsledku = čeho může zájemce dosáhnout využitím sociální služby. Cíle nenavrhuje poskytovatel, ten je pouhým asistentem zájemce při jeho vymezení a dosažení. Poskytovatel si je vědom zájemcovy iniciativy při stanovování a dosahování cíle. Řídí se striktně takovými pravidly, kterými daná služba uspokojuje zájemcovy cíle.

Dobře formulovaný osobní cíl:

- **Musí být pro zájemce významný.** Bude-li cíl společné práce důležitý a zájemci přínosný, bude zájemce přirozeně usilovat o jeho dosažení a bude akceptovat pracovníkovu snahu pomoci mu s jeho naplněním (důležitá je i příjemná atmosféra jednání - usnadnění práce).
- **Musí být malý.** Natolik malý, aby jej bylo možné dosáhnout v představitelné době. Navíc dosažení malého cíle je snazší, a když je dosažen, přináší zážitek pokroku v řešení problému. Je lepší stavět řadu malých cílů než jeden velký.
- **Musí být konkrétní, zaměřený a týkat se chování.** Cíl musí mít takový charakter, aby umožňoval ověřit, zda jej může být stanoveným způsobem dosaženo. Např. „budu spokojený, když v neděli půjdu ven“.

- **Musí se vyskytovat.** Zájemci téměř vždy vědí, co nechtějí, co by nemělo být. Dobře zformulovaný cíl se však musí týkat toho, co zájemce chce, aby bylo, protože až to bude, bude to možné zjistit a současně to přinese naplnění zájemcova přání.
- **Musí pojmenovat začátek, nikoli konec něčeho.** Je třeba se krok po kroku naučit věci řešit jinými příjemnějšími způsoby.
- **Cíl musí být realistický.** Často si zájemci kladou obtížně dosažitelné cíle, proto je na pracovníkovi, aby volil takové kroky, kterými by se šance na splnění takového cíle zvýšily.
- **Dosažené cíle musí stát úsilí.** I přesto, že je cíl malý a dosažitelný, musí stát nějaké úsilí, aby byla patrná jeho hodnota a význam. Veškeré úsilí tak podporuje zájemcovo aktivní sebezpojetí a je mu oceněním za jeho vytrvalost při dosahování stanového cíle.

7. Celé jednání se zájemcem nesměruje jen ke stanovení cíle, ale i k navození spolupráce, a proto je nezbytné při jednání se zájemcem respektovat tyto zásady:

- jednání nejprve se zájemcem samotným, pak teprve s osobou blízkou
- projev vůli k poskytnutí služby
- volba metody jednání a druhu služby dle zájemcovy schopnosti vnímání a situace
- vyslechnutí očekávání zájemce, poskytnutí prostoru pro vyjádření jeho pocitů a potřeb
- správné odhadnutí a posouzení charakteru zájemce pro správnou volbu způsobu jednání
- poskytnutí potřebných informací a vysvětlení nejasných skutečností, nepřehlcování zájemce nadměrným množstvím informací, důraz na postupné vstřebávání a reakce na jeho následnou odezvu
- navození a udržení důvěry, zachování důvěrnosti informací, dodržování ochrany osobních údajů
- zachování vstřícnosti, ohleduplnosti a empatie
- respektování zájemcovy představy o službě, kterou si přeje využívat, a to do té míry, kterou může v rámci svých možností organizace poskytnout
- postup dle písemných pravidel, zejm. vedení záznamů o jednání se zájemcem
- ukončení jednání kdykoliv dle přání zájemce.

8. Poskytnutí sociální služby je výsledkem společné představy a vychází ze zakázky.

9. Kompetentní pracovník na přání zájemce umožní nebo dohodne prohlídku zařízení a seznámí s vnitřními předpisy poskytovatele týkajícími se poskytování sociální služby, příp. zajistí poskytnutí informací a zapůjčení Souboru vnitřních předpisů pro sociální službu, příp. Katalogu poskytovaných služeb u sociálního pracovníka kanceláře.

## Článek 6

### Způsob jednání se zájemcem o službu

1. Způsob jednání se zájemcem o službu je klíčem k budoucí spolupráci. Osobní setkání se zájemcem je rozhodujícím krokem pro navázání budoucího vztahu mezi zájemcem a poskytovatelem.
2. Základní formou jednání se zájemcem o službu je rozhovor, v němž se mísí prvky pomáhající a podpůrné s prvky kontrolními a posuzujícími.

### **Příprava rozhovoru**

Rozhovoru musí předcházet příprava. Pracovník musí být důkladně připraven a vybaven.

- musí vědět, kolik času bude zřejmě potřeba věnovat jednání se zájemcem a tomu přizpůsobit své další pracovní povinnosti a připravit místo, kde se rozhovor bude odehrávat
- musí si připravit materiály, které si bude moci zájemce prostudovat doma, tzn. mít k dispozici informační bulletin, Informace pro uživatele při nástupu do zařízení v případě zájmu o pobytovou službu
- musí umět vést rozhovor
- musí být dostatečně informován o poskytovaných službách, zejm. podmínkách poskytování služeb.

### **Rozhovor**

#### **1) Úvod rozhovoru**

- představení pracovníka, jeho role, nástin průběhu jednání
- navázání kontaktu se zájemcem, zajištění příjemné atmosféry, volba metody tzv. „odtrémování“ zájemce
- první setkání - neřízená forma rozhovoru – volba tématu ponechána na zájemci, další setkání - strukturovaný rozhovor, kdy cíleným způsobem pracovník získává informace od zájemce
- přiblížení se způsobu zájemcova vyjadřování

#### **2) Jádru rozhovoru**

- získání, co největšího množství informací o potenciálním uživateli a jeho představách a potřebách, přičemž pracovník postupuje od nejobecnějších informací ke konkrétním údajům
- určení tematických okruhů, kterými se bude pracovník a zájemce zabývat
- stanovení osobního cíle zájemce
- nalezení konkrétního řešení – na základě toho, co se pracovník dozvěděl, může formulovat nabídku služby v postupných krocích (plánuje další schůzky), jak bude služba konkrétně vypadat, co bude následovat, když nebude splněno zájemcovo očekávání

#### **3) Závěr rozhovoru**

- shrnutí, k čemu pracovník a zájemce dospěli, co bude následovat, zda uzavření dohody, doporučení jiného poskytovatele či jiný způsob uspokojení zájemcových cílů
- ověření, jak zájemce vnímal informace, co si z rozhovoru pamatuje
- posouzení, zda si pracovník zachoval důvěru zájemce, pokud ji pracovník ztratí, musí to zdůvodnit v zápise a popř. si vyžádat konzultaci u nadřízeného pracovníka ve smyslu vedení dalšího rozhovoru zájemce s jiným pracovníkem

#### 4) Reflexe

- zhodnocení jednání – co se podařilo, kudy vedly úspěšné cesty, které postupy byly efektivní a naopak.

Důležité:

- vzájemné sdělování pravdivých informací

### Článek 7

#### Jednání se zájemcem o uzavření smlouvy

Jednající pracovník dohodne se zájemcem: formu, průběh, podmínky a rozsah poskytování služby tzn. sepiše dohodu o poskytování služby blíže viz směrnice Dohoda o poskytnutí sociální služby.

### Článek 8

#### Specifika postupu jednání se zájemcem s potížemi v komunikaci a při existenci dalších okolností

1. Jde o postup, který se využívá v situacích, kdy je jednání vedeno se zájemcem, který má potíže s komunikací (např. lidé s těžkým mentálním postižením, s demencí, poruchou řeči, se sluchovým postižením, se zrakovým postižením, atd.).

2. Lidé s poruchami komunikace jsou velmi zranitelnou skupinou, často nejsou schopni jasně vyjádřit své požadavky i samo zjištění, zda porozuměli poskytovaným informacím často problematické a projevy pochopení nevýstižné. Je důležité akceptovat a plně se seznámit s mírou postižení zájemce a za všech okolností respektovat jeho práva, zejm. právo svobodné volby. Je důležité si uvědomit, že každý člověk reaguje zcela individuálně, stejně tak každé postižení, každá potíž v komunikaci je zcela individuální a stejně individuálně je třeba přistupovat k zájemci.

3. Zjišťování zakázky (přání a potřeb zájemce) se provádí formou osobního setkání. Jednání může být jednorázové nebo opakované. Počet jednání vychází z aktuální situace a průběhu jednání se zájemcem. Pokud se jednání již před jeho zahájením jeví jako velmi obtížné, je vhodné přivolat odborníky na danou problematiku (např. tlumočnicka znakové řeči) nebo najít vhodný postup pro zlepšení porozumění (např. pomůcky pro znázornění).

4. Výběr místa je pro jednání velmi důležitý. Prostředí usnadňující komunikaci:

- prostředí, ve kterém jsou vyloučeny rušivé vlivy např. zvonění telefonů, narušení jednání příchody jiných lidí, hrající rádio a další potencionálně stresující faktory.
- prostředí, které je pro zájemce dostupné.

5. Zásady komunikace, které je potřeba dodržovat:

- zjistit se, zda a jakým smyslovým postižením zájemce trpí, zda fungují kompenzační pomůcky např. zda brýle odpovídají velikosti jeho vady, jestli je funkční naslouchadlo atd..
- mluvit vždy zřetelně, pomalu, tváří v tvář, udržovat oční kontakt
- nepoužívat cizí slova nebo složité výrazy, mluvit v jednoduchých větách a ptát se vždy na jednu věc
- dodržovat pravidlo, že hovoří vždy jen jedna osoba
- vyhýbat se otevřeným otázkám typu: „Co chcete dělat?“
- věnovat pozornost řeči těla zájemce a řečovým projevům (postoj, tón hlasu, mimika apod.)
- jednání ukončit, pokud zájemce není dále schopen udržet pozornost.

6. Odlišnost jednání a podmínky poskytnutí služby u zájemců s určitým postižením (handicapem):

#### **Zájemce s pohybovým postižením**

- 1) klade důraz na bezbariérový přístup do zařízení, příp. poskytnutím kompenzačních pomůcek.

#### **Zájemce se ztrátou schopnosti psaní (schopnost pochopit obsah jednání a smlouvy zachována)**

- 1) nutná účast třetích osob, které nejsou v žádném vztahu k poskytovateli, kteří svým podpisem stvrdí souhlas zájemce s výsledkem jednání (event. obsahem smlouvy).

#### **Zájemce se sluchovým postižením:**

- 1) Zájemce se sluchovým postižením klade důraz na přítomnost třetí osoby při jednání (asistenta, tlumočníka (kontakt Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - tel: 776 635 155, email: [tlumoceni@gong.cz](mailto:tlumoceni@gong.cz), www stránky: [www.asnep.cz](http://www.asnep.cz))).
- 2) Komunikace „přes papír“ s neslyšícím je většinou neúčinná (lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu).
- 3) S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
- 4) Využívají se mimika obličeje a gesta rukou. Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu.
- 5) Pokud jednající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil řečové tempo nebo větu zopakoval.
- 6) Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru, aby se necítil vyčleněn.
- 7) Pro získání zpětné vazby a ujištění, že neslyšící našemu sdělení rozuměl, pokládáme otázku: „co jste mi rozuměl?“

#### **Zájemcem se zrakovým postižením:**

- 1) Zájemce se zrakovým postižením klade důraz na přítomnost asistenta nebo zajištění pomůcek potřebných pro čtení (v zařízení je k dispozici lupa viz společenská místnost v 1. patře SB, další pomůcky zajistí sociální pracovník ve spolupráci se zájemcem o službu či vrchní sestrou)
- 2) Při kontaktu se zájemcem se zrakovým postižením je nutné jednat tak, aby se necítil ponížěn, tzn. přirozeně a přímo, nikoliv přes jeho průvodce (průvodce nevidomého pouze doprovází).

- 3) Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému vizuální kontakt. Při setkání stačí nevidomému oznámit „podávám Vám ruku“.
- 4) Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první. Při odchodu z místnosti některé z přítomných osob je vhodné nevidomého upozornit na to, že a kdo opouští místnost.
- 5) Dveře do místnosti by měly zůstat buď zcela otevřené, nebo zcela zavřené.
- 6) Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě. S věcmi nevidomého je nevhodné manipulovat bez jeho vědomí.
- 7) Při komunikaci lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si. Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.
- 8) Na jednání by měl být nevidomý objednan, dohodnut předem určitý čas. Z toho důvodu, aby se předešlo jeho nervozitě v neznámém prostředí.

### **Zájemcem s mentálním postižením:**

- 1) Zájemce s mentálním postižením klade důraz na přítomnost třetí osoby (osoby blízké).
- 2) Snažíme se o klidné chování a pozitivní výraz, omezuje prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli zájemce.
- 3) Mluvíme srozumitelně, pomalu a v krátkých větách. Vyhýbáme se odborným výrazům, žargonu, ale i frázím či ironicky míněným protimluvům. Využíváme přímá pojmenování.
- 4) Poskytujeme dostatečný prostor k vyjádření.
- 5) Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda zájemce našimi informacemi správně porozuměl.
- 6) Využíváme neverbální komunikaci. Používáme metody předvedení, ukázání věci či postupu.
- 7) Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda konzultace skončila.
- 8) Nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale přizpůsobujeme jeho schopnostem.

### **Agresivní zájemce o službu:**

Jedná se o nedobrovolného zájemce (např. přivedla ho rodina) nebo zájemce nechce navázat spolupráci nebo být středem zájmu pracovníka. (charakter zájemce: hněv, urážky, ironie, křik). Při jednání je potřeba dodržovat tyto zásady:

- 1) Přerušit jednání a přivolat dalšího pracovníka (při opakovaném jednání s agresivní osobou vždy přizvat dalšího pracovníka)
- 2) Zájemci neodporovat
- 3) Nepouštět se do sporu
- 4) Využívat asertivní techniky
- 5) Ukázat zájemci, že nejsme nepřátelé
- 6) Zvolit jiný způsob spolupráce (např. techniky volené u nekomunikujícího uživatele viz Metodika pro individuální plánování)
- 7) V případě nutnosti ukončit jednání, spolupráci.

8. Odlišný průběh má i jednání v těchto případech:

**Antipatie:**

- 1) Zájemce má možnost si vyžádat pro jednání jiného pracovníka. Opakuje-li se situace i s novým pracovníkem, řeší se situace tzv. náslechem nadřízeným pracovníkem.
- 2) U antipatií ze strany pracovníka se situace řeší opět náslechem nadřízeným pracovníkem.

**Rozpor zájmu zájemce a zájmu zákonného zástupce:**

- 1) Pracovník ukončí jednání a dále pokračuje s kolizním opatrovníkem určeným soudem.

**Problém závislosti zájemce na opatrovníkovi.**

- 1) Pracovník ukončí jednání a dále pokračuje s kolizním opatrovníkem určeným soudem.

## **Článek 9**

### **Archivace písemností z jednání se zájemcem**

V případě uzavření dohody o poskytnutí sociální služby jsou písemnosti vytvořené v souvislosti s jednáním se zájemcem dle tohoto vnitřního předpisu založeny do osobního spisu uživatele (viz dále osobní spis uživatele služby).

V případě, že nedojde k uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby, jsou písemnosti uchovávány v dokumentaci sociálního pracovníka kanceláře do vyřazení žádosti o poskytnutí služby nebo jiné vyjádření nezájmu o poskytnutí služby, poté jsou archivovány spolu se žádostí zájemce v archivu organizace a skartovány v souladu s obecně závaznou legislativou a vnitřními předpisy organizace.

Vrácení písemnosti zájemci se neprovádí. Zájemce je oprávněn požadovat toliko kopie výše uvedených písemností.

### **Závěrečná ustanovení**

Tento vnitřní předpis ruší dosavadní úpravu jednání se zájemcem o službu pro domov pro seniory vydanou před účinností tohoto vnitřního předpisu.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2012.

Ve Vodňanech dne 21. 2. 2012.

JUDr. MUDr. Marcela Kellnerová  
ředitel CSP Vodňany



Centrum sociální pomoci Vodňany  
Žižkovo náměstí 21  
389 01 Vodňany  
TEL.: 383 382 625  
[www.cspvodnany.cz](http://www.cspvodnany.cz)  
E-mail: [eva.zimova@cspvodnany.cz](mailto:eva.zimova@cspvodnany.cz)

## Sociální šetření

Jméno a příjmení zájemce: .....

Jméno a příjmení pracovníků: č.1 .....

č.2 .....

Další zúčastněné osoby:

1) .....

2) .....

3) .....

Místo, datum, čas, způsob šetření:

.....  
.....  
.....

### 1) Získání informací o poskytovateli:

od koho .....

jakým způsobem .....

### 2) Kontrola úplnosti žádosti a příloh

**Žádost je:** a) úplná

b) neúplná:

- potřeba doplnit: .....
- bude doplněno v termínu .....
- způsob doručení .....

**3) Požadavek součinnosti s vyřízením žádosti o příspěvek na péči:**

- ano
- ne

**4) Opatrovník:**

- ustanoven
- ne
- ano: jméno a příjmení opatrovníka: .....  
nar: .....  
bytem: .....  
usnesení soudu č. ....  
k úkonům: .....

***doporučuje se ustanovit:***

- ne
- ano:

***poskytnutí součinnosti:***

- ne
- ano:  
jméno a příjmení opatrovníka: .....  
nar: .....  
bydliště: .....  
adresa soudu: .....  
k úkonům: .....

**5) Příspěvek na péči:**

- a) I., II., III., IV.
- b) v řízení
- c) nemá

**6) Orientace:**

- a) časem
- b) místem
- c) osobou

**7) Praktický lékař:**

- a) ponechám si svého PL
- b) přeregistruji se ústavnímu lékaři

**8) Sociální anamnéza – viz příloha žádosti**

Komunikační problémy:.....

Způsob komunikace a pomůcky příp. osoby:.....

.....

**Potřeba kompenzačních pomůcek:**

- a) ne
- b) ano (jaké):.....

**Způsob jejich zajištění:**.....

**Zájemce žádá o poskytnutí těchto základních činností:**

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy – zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Poznámky:**.....  
.....  
.....  
.....

**9) Zdravotní anamnéza – viz příloha žádosti**

**Poznámky:**.....  
.....  
.....

**Přání a potřeby**, které chce zájemce vzhledem ke svým schopnostem a možnostem realizovat prostřednictvím sociální služby:

- .....
- .....
- .....

Osobní cíl zájemce:

.....  
.....

Možnosti poskytovatele:

- .....
- .....
- .....



Okresnímu soudu

.....

**Navrhovatel:** CSP Vodňany, Žižkovo nám. 21, 389 01 Vodňany

**Soudní poplatek:** *(osvobozeno od soudního poplatku)*

**Přílohy:**

- kopie lékařské zprávy ze dne .....
- kopie žádosti o poskytnutí sociální služby

**Návrh na zahájení řízení o ustanovení opatrovníka..... (r.č. ....)**

**dle § 29 zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v účinném znění**

**I.**

Pí. (P.) ..... žádá navrhovatele – CSP Vodňany o poskytnutí pobytové sociální služby. S ohledem na výše uvedenou lékařskou zprávu žádáme o ustanovení opatrovníka dle § 29 občanského zákoníku pro uzavírání dohody a případných změn a dodatků smlouvy o poskytování pobytové sociální služby a pro úkony související s poskytováním sociální služby domov pro seniory, zejm. jednání s navrhovatelem o péči a veškerých skutečnostech týkajících se poskytování pobytové sociální služby, rozhodnutí týkajících se zdravotního stavu a zdravotní péče, pro správu finančních prostředků, a to pravidelných příjmů, jejich použití zejm. pro úhrady úkonů ve vztahu k navrhovateli, úhrad souvisejících s poskytováním jiných služeb, správu nahodilých příjmů do výše 10 000,- Kč, pro příjem listovních zásilek určených do vlastních rukou, příjem a výběr poštovních poukázek a pro podávání návrhů v řízení o přiznání zvýšení příspěvku na péči a řízení o odvolání proti rozhodnutí v péči a řízení o změně trvalého pobytu a výměně občanského průkazu

Důkazy:

výslech navrhovatele  
výslech osob blízkých  
lékařská zpráva ze dne  
žádost o poskytnutí pobytové sociální služby

**II.**

Na základě výše uvedeného navrhuje, aby soud po provedeném řízení vydal toto usnesení:

**I. Soud ustanovuje ..... , narozenému ..... ,  
bytem..... opatrovníka v osobě  
..... , nar. .... bytem..... ,  
a to pro uzavírání dohody a případných změn a dodatků smlouvy o poskytování  
pobytové sociální služby a pro úkony související s poskytováním sociální služby domov  
pro seniory, zejm. jednání s navrhovatelem o péči a veškerých skutečnostech týkajících  
se poskytováním pobytové sociální služby, rozhodnutí týkajících se zdravotního stavu a  
zdravotní péče, pro správu finančních prostředků, a to pravidelných příjmů, jejich  
použití zejm. pro úhrady úkonů ve vztahu k navrhovateli, úhrad souvisejících  
s poskytováním jiných služeb, správu nahodilých příjmů do výše 10 000,- Kč, pro příjem  
listovních zásilek určených do vlastních rukou, příjem a výběr poštovních poukázek a  
pro podávání návrhů v řízení o přiznání zvýšení příspěvku na péči a řízení o odvolání  
proti rozhodnutí v tomto řízení, v řízení o změně trvalého pobytu a výměně občanského  
průkazu, a to doby nabytí právní moci rozhodnutí ustanovení opatrovníka v případě  
omezení či zbavení způsobilosti osoby, nejpozději však na dobu jednoho roku od  
okamžiku nabytí účinnosti tohoto rozhodnutí.**

**II. Žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení.**

Ve Vodňanech dne:

Za CSP Vodňany

JUDR. MUDr. Marcela Kellnerová

ředitelka CSP Vodňany

Okresnímu soudu

.....

**Navrhovatel:** CSP Vodňany, , Žižkovo nám. 21, 389 01 Vodňany

**Soudní poplatek:** *(osvobozeno od soudního poplatku)*

**Přílohy:**

- kopie lékařské zprávy ze dne .....

**Návrh na omezení způsobilosti ..... (r.č. ....)**  
**k právním úkonům**

**I.**

.....  
.....  
.....  
.....

**II.**

Podle lékařské zprávy ze dne ..... je rozvoj onemocnění tak značný, že je schopen činit jen některé právní úkony. Doporučuje se proto, aby soud omezil jeho způsobilost k právním

úkonům tak, že není způsobilý nakládat s majetkem v hodnotě nad ..... Kč a činit právní úkony, které mají zásadní vliv na jeho práva a povinnosti.

Důkaz:

lékařská zpráva ze dne .....

### **III.**

Na základě výše uvedeného navrhuje, aby soud vydal tento rozsudek:

„Způsobilost ....., narozeného ..... bytem....., k právním úkonům se omezuje tak, že není způsobilý nakládat s majetkem v hodnotě nad ..... Kč a činit právní úkony, které mají zásadní vliv na jeho práva a povinnosti.“

Ve Vodňanech dne:

Za CSP Vodňany

JUDr. MUDr. Marcela Kellnerová

ředitelka CSP Vodňany

Okresnímu soudu

.....

**Navrhovatel:** CSP Vodňany, , Žižkovo nám. 21, 389 01 Vodňany

**Soudní poplatek:** *(osvobozeno od soudního poplatku)*

**Přílohy:**

- kopie lékařské zprávy ze dne .....

**Návrh na zbavení způsobilosti ..... (r.č. ....)**  
**k právním úkonům**

**I.**

.....  
.....  
.....  
.....

**II.**

Podle lékařské zprávy ze dne ..... je rozvoj onemocnění tak značný, že není schopen činit právní úkony. Doporučuje se proto, aby soud zbavil výše uvedenou osobu způsobilosti k právním úkonům.

Důkaz:

- lékařská zpráva ze dne .....

### **III.**

Na základě výše uvedeného navrhuje, aby soud vydal tento rozsudek:

„....., narozený ....., bytem ..... není schopen posoudit následky svého jednání a není způsobilý činit právní úkony.

Ve Vodňanech dne:

Za CSP Vodňany

JUDr. MUDr. Marcela Kellnerová

ředitelka CSP Vodňany

## Plná moc

Já, níže podepsaná/ý %KLIENT, datum narození: %DATNAR, bytem %TBYDULICE,  
%TBYDPSC %TBYDOBEC, zmocňuji tímto p.  
....., datum narození:  
....., bytem .....,

k těmto úkonům :

- k jednání a uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby CSP Vodňany, domov pro seniory
- k úkonům týkajícím se a souvisejícím s poskytováním této sociální služby
- k zastupování ve správním řízení, včetně podávání návrhů k zahájení správního řízení, zejm. řízení o příspěvku na péči, změny trvalého pobytu, vydání nového občanského průkazu
- k disponování s finančními prostředky do výše .....,- Kč měsíčně
- k příjmu cenností do úschovy CSP Vodňany a jejich disponování
- .....

Ve Vodňanech dne .....

.....  
podpis zmocnitele

Ve Vodňanech dne .....

.....  
podpis zmocněnce

Při podpisu této plné moci byli přítomny tyto osoby, které svým podpisem stvrzují, že zmocnitel byl schopen při podpisu plné moci schopem posoudit následky svého jednání.

Jméno a příjmení:

.....

Podpis:

.....

## Plná moc

(UDĚLENÁ ZAMĚSTNANCI)

Já, níže podepsaná/ý %KLIENT, datum narození: %DATNAR, bytem %TBYDULICE,  
%TBYDPSC %TBYDOBEC, zmocňuji tímto zaměstnance CSP Vodňany pí.

....., datum ..... narození:  
....., bytem .....,

k těmto úkonům :

- k příjmu a správě finančních prostředků, zejm. starobního důchodu
- přijetí do úschovy a správě cenností uložených v úschově CSP Vodňany
- k příjmu poštovních zásilek, včetně doporučených zásilek a výběru hotovosti prostřednictvím poštovních poukázek
- zastupování ve správním řízení, včetně podání návrhu na zahájení správního řízení, zejm. řízení o příspěvku na péči, změny trvalého pobytu, vydání nového občanského průkazu

Ve Vodňanech dne .....

.....  
podpis zmocnitele

Ve Vodňanech dne .....

.....  
podpis zmocněnce

Při podpisu této plné moci byli přítomny tyto osoby, které svým podpisem stvrzují, že zmocnitel byl schopen při podpisu plné moci schopen posoudit následky svého jednání.

Jméno a příjmení:

Podpis:

.....

.....

## Generální plná moc

Já, níže podepsaný ....., zmocňuji tímto ..... (r.č.: .....), bytem ....., aby mě v plném rozsahu bez jakéhokoli omezení zastupoval(a) a činil(a) za mě mým jménem všechny právní úkony kromě těch, které ze zákona vyžadují zvláštní plnou moc.

V ..... dne .....

Podpis: .....

(zmocnitel)

## **Odvolání plné moci**

..... (jméno a příjmení zmocněnce)

..... (bydliště)

..... (rodné číslo / číslo OP)

Odvolávám tímto generální plnou moc ze dne ....., kterou jsem Vás zmocnil k mému zastupování v plném rozsahu, ke konání všech právních úkonů, které s tím souvisí, kromě těch, které ze zákona vyžadují zvláštní plnou moc.

V ..... dne .....

Podpis: .....

(zmocnitel)

## **Výpověď plné moci**

..... (jméno a příjmení zmocnitele)

..... (bydliště)

..... (rodné číslo / číslo OP)

Vypovídám Vám tímto generální plnou moc, kterou jste mi udělil dne .....

V ..... dne .....

Podpis: .....

(zmocněnec)

**Evidence půjčování Souboru vnitřních předpisů .....**

Svým podpisem stvrzuji převzetí Souboru vnitřních předpisů na základě jejich zapůjčení organizací CSP Vodňany proti složené kauci. Jsem si vědom toho, že v případě nevrácení předmětu výpůjčky do jednoho týdne od data jeho převzetí nebo vrácení v poškozeném stavu mi bude účtována pokuta ve výši složené kauce.

<b>Úkon</b>	<b>Datum zapůjčení/ vrácení</b>	<b>Jméno a příjmení vypůjčitele/ osoby, která vrací písemnosti</b>	<b>Podpis vypůjčitele/ osoby, která vrací písemnosti</b>	<b>Podpis pracovníka</b>	<b>Přijatá kauce / stav vrácených písemností, propadnutí kauce</b>
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					

### Evidence půjčování Katalogu služeb

Svým podpisem stvrzuji převzetí Katalogu služeb na základě jejich zapůjčení organizací CSP Vodňany. Jsem si vědom své povinnosti vrácení předmětu výpůjčky do jednoho týdne od data jeho převzetí.

<b>Úkon</b>	<b>Datum zapůjčení/ vrácení</b>	<b>Jméno a příjmení vypůjčitele/ osoby, která vrací písemnosti</b>	<b>Podpis vypůjčitele/ osoby, která vrací písemnosti</b>	<b>Podpis pracovníka</b>	<b>Poznámky</b>
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					
VYPŮJČENÍ					
VRÁCENÍ					