



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



METODIKA SJEDNOCENÍ PROCESU SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ A EVIDENCE ŽÁDOSTÍ O POSKYTNUTÍ POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM V KRÁLOVÉHRADECKÉM KRAJI

Autorky: Alena Goisová, Eva Fletcherová, Jitka Jirsová, Lucie Skalová, Eva Hovorková, Stanislava Ludvíková, Lenka Žilková, Jana Piskáčková, Zuzana Zapletalová, Jana Fiedlerová

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Hradec Králové, 2020

Metodika sjednocení procesu sociálního šetření a evidence žádostí o poskytnutí pobytových sociálních služeb pro osoby s postižením v Královéhradeckém kraji byla zpracována v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji VI, Reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0010322.

OBSAH

OBSAH	2
ÚVOD	3
DEFINICE POJMŮ	4
GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ PROCESU JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM / ŽADATELEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	5
STRUČNÝ POPIS JEDNOTLIVÝCH FÁZÍ PROCESU	6
PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM/ŽADATELEM O SLUŽBU	6
PODANÁ ŽÁDOST	7
ŠETŘENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE ŽADATELE	7
ZAŘAZENÍ DO EVIDENCE ŽADATELŮ.....	8
PRŮBĚŽNÁ SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ.....	9
SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	9
UZAVŘENÁ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	10
UKONČENÍ JEDNÁNÍ.....	10
SDÍLENÁ DATABÁZE ŽADATELŮ O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	11
ROLE DATABÁZE.....	11
CÍLE SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ.....	12
OBSAH A ZPŮSOB POUŽÍVÁNÍ SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ	12
PRŮBĚH.....	13
STRUKTURA SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ	13
KARTA ŽADATELE	13
ZÁZNAMY SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ.....	13
<i>Obecné</i>	14
<i>Základní údaje o sociálním šetření</i>	14
<i>Charakteristika žadatele</i>	14
<i>Charakteristika žadatele – projevy chování</i>	14
<i>Popis nepříznivé sociální situace</i>	15
<i>Bodové hodnocení</i>	16
<i>Objektivizovaný popis NSS</i>	17
<i>Soubory</i>	17
SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ	17
PŘÍLOHY	18
PŘÍLOHA 1 - MODELOVÝ POPIS NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE	18
PŘÍLOHA 2 - POPIS NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE (BODOVÉ HODNOCENÍ)	18

ÚVOD

Královéhradeckému kraji v roli zadavatele sociálních služeb chybí průběžné informace o poptávce po sociálních službách (a to jak vyjádřené kvantitativně, tak i kvalitativně ve smyslu rozsahu potřebné podpory žadatelů o poskytnutí sociálních služeb).

Proces a výstupy sociálních šetření, vyhodnocování nepříznivé sociální situace (dále jen NSS), kritéria pro posuzování NSS, vyhodnocení míry aktuálnosti/akutnosti jsou nejednotné a netransparentní pro žadatele i spolupracující poskytovatele v rámci sítě, i zadavatele sociálních služeb.

Cílem Metodiky je sjednotit proces sociálního šetření a evidenci žádostí o poskytnutí pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením v Královéhradeckém kraji za účelem zefektivnění poskytování sociálních služeb a současně zajištění srozumitelnosti a předvídatelnosti fungování sítě sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Jedním z nástrojů k dosažení tohoto cíle je vytvořený systém Sdílené databáze žadatelů o poskytnutí pobytových sociálních služeb.

DEFINICE POJMŮ

HASH – unikátní kódové označení, které je automaticky přiděleno každému žadateli nově zavedenému do systému. Vytvoří se na základě následujících údajů – Jméno, Příjmení, Datum narození, Pohlaví.

Jednání s žadatelem – jedná se o proces, jehož cílem je:

- zjistit, zda poskytovatelem nabízená služba je nejvhodnějším řešením nepříznivé sociální situace žadatele,
- zjistit, zda nenastal některý ze zákonných důvodů pro odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby,
- sjednat potřebný rozsah a způsob poskytování sociální služby.

Jednání s žadatelem začíná přijetím písemné žádosti o poskytnutí sociální služby, dále pokračuje fázemi prvního šetření nepříznivé sociální situace žadatele, zařazení do evidence žadatelů, průběžného sociální šetření a fází sociálního šetření před uzavřením Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Výstupem jednání je uzavřená Smlouva o poskytnutí sociální služby, nebo ukončení jednání se žadatelem. Jednání může být ukončeno v kterékoli fázi procesu jak ze strany žadatele, tak ze strany poskytovatele na základě zákonných důvodů. V průběhu celého jednání s žadatelem je poskytováno také základní sociální poradenství.

Klient – žadatel, se kterým byla uzavřena Smlouva o poskytnutí sociální služby.

Sdílená databáze žadatelů – jedná se o modul Sdílení žadatelů vedený v aplikaci KISSOS pro správu sítě veřejně podporovaných sociálních služeb Královéhradeckého kraje. Cílem je poskytnout Královéhradeckému kraji, zadavateli sociálních služeb, průběžné informace o poptávce po sociálních službách na území kraje (a to jak vyjádřené kvantitativně, tak i kvalitativně ve smyslu rozsahu potřebné podpory žadatelů o sociální služby) a současně umožnit poskytovatelům sjednotit postup a sdílet výstupy z posuzování nepříznivé sociální situace žadatelů a informace o stavu podaných žádostí.

Odmítnutí žadatele o službu – jedná se o odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 3.

Pobytové sociální služby – pro potřeby Metodiky se pobytovými sociální službami rozumí tyto sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48), chráněné bydlení (§ 51), ale i podpora samostatného bydlení (§ 43).

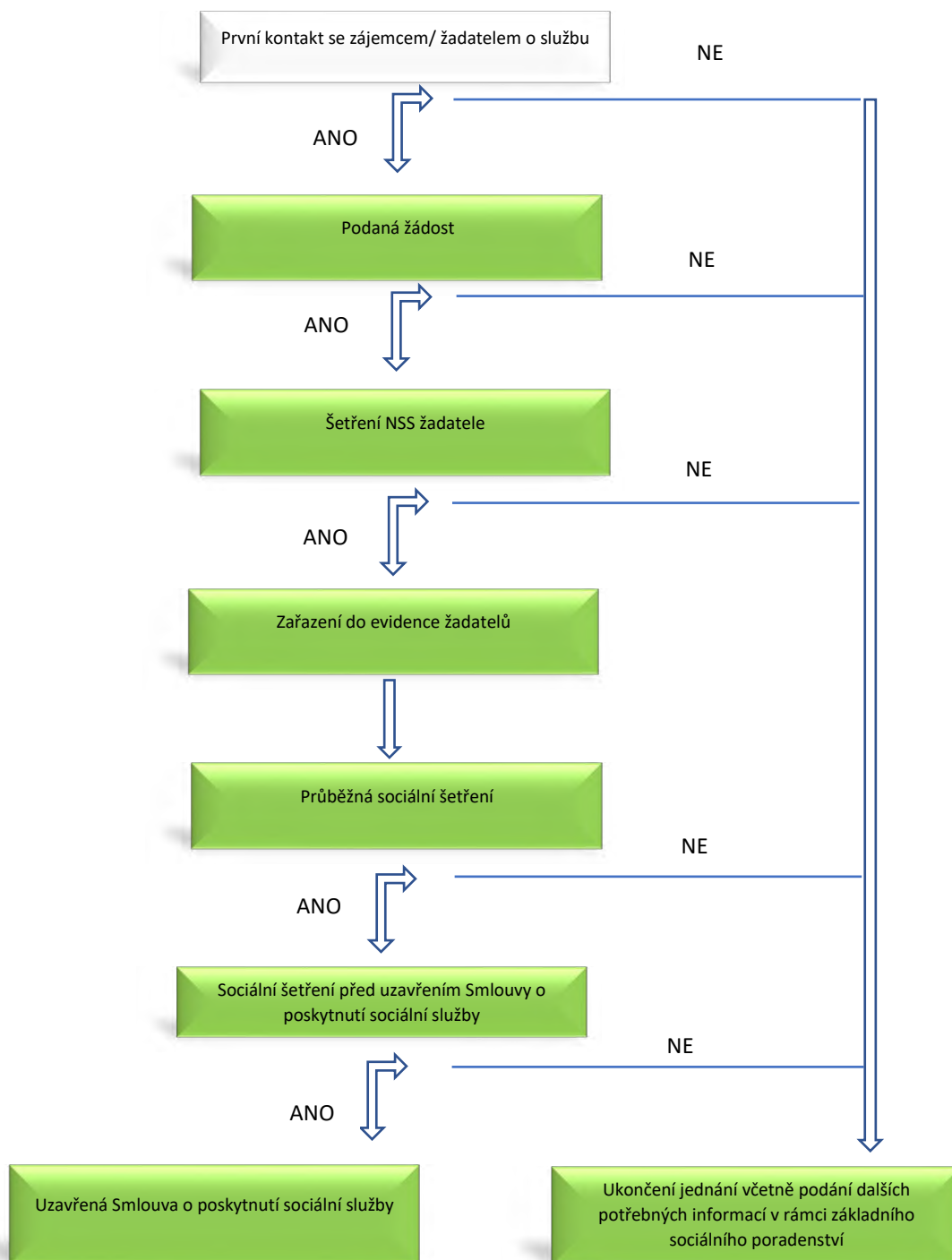
Zájemce o službu – osoba, která žádá o podání informací o sociální službě.

Základní sociální poradenství – dle § 37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Žadatel – osoba, která je přímo potencionálním klientem a projevila vážný zájem o poskytování sociální služby prostřednictvím písemné žádosti.

GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ PROCESU JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM / ŽADATELEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Vstup: Projevený zájem o sociální službu



Výstup: Uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby nebo ukončení jednání se zájemcem/žadatelem



Pozn.: V rámci procesu jednání se zájemcem/žadatelem dochází v daný moment k rozhodování, zda jednání bude pokračovat či nikoli.

STRUČNÝ POPIS JEDNOTLIVÝCH FÁZÍ PROCESU

PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM/ŽADATELEM O SLUŽBU

Cíl

Cílem prvního kontaktu se zájemcem o službu je poskytnout základní informace o poskytované službě, poskytnout základní sociální poradenství.

Obsah

- základní informace o službě, podmínkách a způsobech poskytování, okruhu osob (prohlídka zařízení)
- poskytnutí základního sociálního poradenství
- informace o způsobu podání žádosti

Průběh

První kontakt může být realizován telefonicky, písemně či osobním setkáním. S žádostí o informace se může na zařízení obrátit kdokoli (potenciální žadatel, blízká osoba, sociální pracovník zdravotnického či jiného sociálního zařízení, lékař atd.). Informace většinou podává sociální pracovník. Základní informace o službě jsou zpravidla předávány v tomto rozsahu:

- druh poskytované sociální služby,
- místo poskytované sociální služby,
- poslání a cíle služby,
- okruh osob, kterým je služba určena,
- kapacita služby,
- ceny poskytovaných služeb,
- podmínky poskytování služby (například nutnost sjednat Smlouvu a individuální plán, dodržovat pravidla zařízení),
- nabídka poskytovaných služeb a způsob jejich poskytování,
- v případě zájmu zájemce může být realizována i prohlídka zařízení.

Základní informace o službě lze poskytovat nejen v rámci prvního kontaktu, ale je možné využít různé formy jejich zveřejnění, například prostřednictvím:

- informačních materiálů (letáků apod.) umístěných na veřejně dostupných místech,
- webových stránek,
- sociálních sítí,
- veřejných prezentací (například dnů otevřených dveří),
- článků či reportáží v novinách, rozhlase apod.

V případě, že se v průběhu jednání zjistí, že je nutné zájemce odmítnout ze zákonných důvodů, je zájemci sdělen důvod ukončení jednání dle příslušného paragrafu a poskytnuto základní sociální poradenství, to jest informace o jiných možnostech řešení NSS.

Co se týče posouzení situace zájemce ve vztahu k vymezení okruhu osob, kterým je služba poskytována, v registru poskytovatelů sociálních služeb, je doporučeno, aby v případech, kdy není jednoznačně zřejmé, že zájemce do cílové skupiny služby nespadá, bylo zájemci podání žádosti vždy nabídnuto a první sociální šetření (posouzení nepříznivé sociální situace) realizováno. Jde typicky o situace osob s mentálním postižením s přítomností projevů poruch autistického spektra či duševních poruch. Cílem

je vždy zajistit řádné posouzení nepříznivé sociální situace a možností jejího řešení prostřednictvím konkrétní sociální služby, o jejíž poskytnutí byl zájem projevem.

Zájemci jsou poskytnuty informace o způsobu podání žádosti o poskytnutí sociální služby, procesu, který bude po přijetí žádosti následovat a lhůtě pro vyřízení žádosti.

Lhůta na vyřízení žádosti o poskytnutí sociální služby je stanovena na max. 60 kalendářních dnů, počíná běžet dnem přijetí písemné žádosti do zařízení.

PODANÁ ŽÁDOST

Cíl

Cílem je přijmout a zaevidovat řádně vyplněnou žádost (včetně případných příloh).

Obsah

- doručení žádosti do zařízení
- kontrola žádosti, včetně příloh, doplnění
- zaevidování žádosti
- založení karty žadatele ve Sdílené databázi žadatelů

Průběh

Po přijetí žádosti sociální pracovník zařízení zkontroluje, zda je žádost řádně vyplněná a jsou doloženy všechny požadované přílohy (v případě neúplných údajů či chybějících příloh zkontaktuje žadatele a vyžádá si doplnění).

Přijatá žádost se zaeviduje dle interních pravidel daného poskytovatele.

Sociální pracovník vyplní údaje o novém žadateli ve Sdílené databázi žadatelů – část Karta žadatele, a to ve chvíli, kdy je žádost do zařízení přijata.

ŠETŘENÍ NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE ŽADATELE

Cíl

Cílem prvního sociálního šetření je popsat NSS žadatele, zjistit jeho očekávání, potřeby, zvyklosti, schopnosti a dovednosti, popsat charakteristiku žadatele, zajistit celkové podklady pro objektivizovaný popis NSS a současně ověřit, zda nenastaly zákonné důvody pro odmítnutí žadatele.

Obsah

- ověřování informací uvedených v žádosti
- pokud neproběhlo informování žadatele v rámci prvního kontaktu, zajistit poskytnutí informací dle fáze První kontakt
- popis charakteristiky žadatele pro účely zpracování Záznamu sociálního šetření
- popis NSS z pohledu žadatele (případně z pohledu další osoby jednající za stranu žadatele)
- popsání míry podpory v předem stanovených základních oblastech péče o vlastní osobu
- objektivizovaný popis NSS z pohledu sociálního pracovníka, společné nalezení nejvhodnějšího řešení NSS žadatele
- zpracování záznamu ze sociálního šetření dle interních pravidel poskytovatele
- vyplnění údajů ze sociálního šetření ve Sdílené databázi žadatelů
- informování žadatele o výsledku projednání jeho žádosti

Průběh

První sociální šetření je prováděno sociálním pracovníkem zpravidla v místě současného pobytu žadatele. V této fázi jsou ověřovány informace uvedené v žádosti, zjišťuje se a definuje nepříznivá sociální situace žadatele, zjišťuje se rozsah a míra potřebné podpory, očekávání žadatele a dosavadní způsoby řešení NSS. Tyto informace jsou nezbytné k posouzení, zda u žadatele nejsou důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy dle § 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb. Žadatelé jsou poskytnuty informace o zařízení, podmínkách a způsobech poskytování služby, okruhu osob, kterým je služba určena. Zároveň je poskytnuto základní sociální poradenství, kdy je žadatel informován o dalších možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace (služby sociální, zdravotní apod.).

V průběhu sociálního šetření (nejen toho prvního) je nezbytné:

- vytvořit pocit bezpečí a důvěry,
- respektovat základní lidská práva a svobody, především právo na důstojnost a ochranu soukromí,
- přizpůsobit komunikaci schopnostem a možnost žadatele,
- zajistit srozumitelnost všech informací a výstupů z jednání pro žadatele.

Při hledání nejvhodnějšího řešení nepříznivé sociální situace žadatele v rámci základního sociálního poradenství je nutné uplatňovat princip subsidiarity. Upřednostňována mají být řešení, která jsou v souladu se základními zásadami poskytování sociálních služeb (§ 2 zákona č. 108/2006), tj. působí na žadatele aktivně, podporují rozvoj jeho samostatnosti a posilují jeho sociální začleňování. To v praxi znamená, že u pobytových sociálních služeb se vždy zvažuje, zda není dostupné a vhodné řešení prostřednictvím terénních či ambulantních sociálních či jiných veřejných služeb, případně neformální pomoci.

Sociální pracovník zpracuje záznam ze sociálního šetření a zanesse zjištěné informace do Sdílené databáze žadatelů.

Zároveň informuje žadatele o výsledku projednání jeho žádosti.

Poskytovatel neuzavře s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby pouze z důvodů uvedených v §91 odst. 3 zák. č.108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ZAŘAZENÍ DO EVIDENCE ŽADATELŮ

Cíl

Cílem této fáze je zařazení projednané, schválené žádosti do evidence žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl poskytovatel uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity, a to na základě § 91 odst. 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Obsah

- zařazení schválené žádosti do evidence žadatelů o sociální službu
- vedení žadatele ve Sdílené databázi žadatelů jako aktuální žadatel

Průběh

Každý poskytovatel vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu nedostatečné kapacity, a to dle vlastních interních pravidel. Zároveň sociální pracovník vede tyto žadatele ve Sdílené databázi žadatelů jako aktuální žadatele až do doby vyřazení z evidence žadatelů o sociální službu.

PRŮBĚŽNÁ SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Cíl

Cílem průběžných sociálních šetření je aktualizace údajů o žadatelích vedených v evidenci žadatelů o sociální službu, kteří jsou zároveň vedeni ve Sdílené databázi žadatelů.

Obsah

- aktualizace údajů o žadateli, jeho NSS
- záznamy z průběžných sociálních šetření, včetně posouzení, zda nenastaly změny vedoucí k vyřazení z evidence žadatelů o sociální službu
- aktualizace Sdílené databáze žadatelů

Průběh

Sociální pracovník provádí průběžná sociální šetření u žadatelů, kteří jsou vedeni v evidenci žadatelů o sociální službu, a to dle interních pravidel poskytovatele (min. 1x ročně). Při sociálním šetření ověřuje platnost informací získaných při předchozím šetření, zaznamenává případné změny, posuzuje, zda NSS žadatele se nezměnila natolik, že by to vedlo k vyřazení žadatele z evidence žadatelů o sociální službu. Nově získané informace o žadateli zároveň zanesou do Sdílené databáze žadatelů.

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cíl

Cílem tohoto sociálního šetření je sjednat rozsah a způsob poskytování sociální služby, sjednat obsah Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Obsah

- aktualizace NSS žadatele
- informace o pravidlech pro uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby a jejím obsahu, o výši úhrady a způsobu jejího placení, o pravidlech zařízení, o povinnostech, které pro žadatele vyplývají ze Smlouvy o poskytování sociální služby
- zjišťování informací potřebných pro uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby a k poskytování služeb (sociálních, případně zdravotních služeb)
- sjednání rozsahu a způsobu poskytování sociální služby – Individuální plán, případně zdravotní služby
 - Ošetřovatelský plán
- sjednání obsahu Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- informace o průběhu a termínu přijetí

Výstupy z této fáze se nepromítají do sdílené databáze.

Průběh

Během procesu sociálního šetření před uzavřením Smlouvy o poskytnutí sociální služby sociální pracovník aktualizuje nepříznivou sociální situaci žadatele. Informuje ho o pravidlech pro uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby a seznamuje jej s jejím obsahem, podá mu informace o výši úhrady a způsobu jejího placení, o pravidlech zařízení, o povinnostech, které pro něho budou vyplývat ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Zjišťuje údaje potřebné pro uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby a shromažďuje informace potřebné k poskytování služeb, tj. k sestavení Individuálního plánu. Při nastavení způsobu poskytování sociální služby se soustředí na přání a zvyklosti žadatele, které mají na poskytování sociální služby vliv (vč. způsobu zajištění kontaktu s rodinou, přáteli, podpory při navazování a udržování vztahů s druhými lidmi či způsobu trávení volného času), a na specifické potřeby žadatele v oblasti komunikace a orientace. Do tohoto procesu dle přání žadatele zapojuje také

blízké, pečující osoby a další osoby, které žadatel určí. V souvislosti se zjišťováním přání a očekávání žadatele je nutné zvážit, které z těchto přání či očekávání je možné řešit prostřednictvím daného poskytovatele sociálních služeb.

V případě poskytování zdravotních služeb se jednání účastní i zdravotní sestra, která zjišťuje podklady pro poskytování ošetrovatelské péče, tj. k sestavení Ošetrovatelského plánu. Dochází k vyjednání obsahu Smlouvy o poskytnutí sociální služby, sjednání rozsahu a způsobu poskytování služby (co, kdy, kde, jak často, jak dlouho, jakým způsobem), včetně identifikace nepřiměřených rizik a způsobu jejich předcházení, tj. sjednání obsahu Individuálního plánu, případně i Ošetrovatelského plánu.

UZAVŘENÁ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cíl

Cílem této fáze je zahájení poskytování služby, a to na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Jedná se o jeden ze způsobů ukončení jednání s žadatelem o službu.

Obsah

- uzavření písemné Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- zahájení poskytování služby dle Individuálního, případně i Ošetrovatelského, plánu
- změna statutu žadatele na statut klient
- vyřazení z evidence žadatelů o službu, ze Sdílené databáze žadatelů

Průběh

Zahájení poskytování pobytové sociální služby je podmíněno uzavřením písemné Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Průběh zahájení poskytování služby je dán interními pravidly poskytovatele. Služba je poskytována dle sjednaného Individuálního, případně i Ošetrovatelského, plánu. Žadatel se stal klientem služby. Sociální pracovník dle interních pravidel poskytovatele změní status žadatele na status klient. Zároveň změní stav karty žadatele ve Sdílené databázi žadatelů na Archiv.

UKONČENÍ JEDNÁNÍ

Cíl

Cílem poslední fáze je uzavřít jednání s žadatelem o sociální službu.

Obsah

- zahájení poskytování služby
- odmítnutí žadatele ze zákonných důvodů
- úmrtí žadatele
- zrušení žádosti ze strany žadatele
- žadatel přestal splňovat podmínky přijetí
- vyřazení žadatele z evidence žadatelů o sociální službu, ze Sdílené databáze žadatelů.

Průběh

Na základě provedeného sociálního šetření dojde k vyhodnocení, zda u žadatele neexistují důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

V případě odmítnutí uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby jsou žadateli poskytnuty informace o jiných dostupných veřejných službách, které by mu mohly pomoci řešit jeho NSS.

Zahájení poskytování služby žadateli je jedním ze způsobů ukončení procesu jednání s žadatelem o službu viz kapitola výše.

K ukončení jednání může dojít kdykoliv v průběhu celého procesu, a to ze strany žadatele, tak ze strany poskytovatele.

Poskytovatel může žádost odmítnout, tj. neuzavře s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby, a to po posouzení nepříznivé sociální situace, na základě všech zjištěných informací a podkladů, **pouze** z důvodů uvedených v §91 odst. 3 zák. č.108/2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá
- c) zdravotní stav zájemce o pobytovou sociální službu vylučuje poskytnutí takové sociální služby:
 - zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
 - zájemce není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
 - chování zájemce by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití
- d) poskytovatel zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí sociální služby v domově pro osoby se zdravotním postižením z důvodu porušování povinností vyplývajících z této Smlouvy

V případě odmítnutí žadatele a za předpokladu, že dal žadatel souhlas se sdílením své žádosti v databázi dalším zařízením (kam podal žádost), mohou ostatní zařízení, pro která je žádost sdílena, přistupovat k uloženým údajům o žadateli.

Ukončením ze strany žadatele se rozumí zrušení žádosti samotným žadatelem, zjištěním informace o úmrtí žadatele.

V rámci fáze průběžných sociálních šetření může dojít k situaci, že žadatel, který byl zařazen do evidence žadatelů o sociální službu, a to na základě § 91 odst. 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, přestal splňovat podmínky přijetí (např. při uvolnění místa v CHB se aktualizuje NSS žadatele a zjistí se, že se jeho stav natolik zhoršil, že již potřebuje službu DOZP). V dané fázi tak dochází k opětovnému posouzení žádosti, která může být v danou chvíli ze zákonných důvodů odmítnuta. V případě, že je NSS žadatele řešitelná prostřednictvím jiné sociální služby poskytovatele, než o jejíž poskytování žadatel požádal, znamená to pro poskytovatele založení nové Karty žadatele a současně archivaci karty původní (důvod: žadatel nespadá do cílové skupiny služby).

Veškeré výše jmenované důvody ukončení jednání s žadatelem vedou k vyřazení žadatele z evidence žadatelů o sociální službu, a tím pádem i ze Sdílené databáze žadatelů (resp. převedení do archivu). Za vyřazení zodpovídá pověřený sociální pracovník.

SDÍLENÁ DATABÁZE ŽADATELŮ O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ROLE DATABÁZE

- a) statistická – pro krajský úřad
- b) kontrolní – pro krajský úřad
- c) sdílená - pro jednotlivá zařízení/služby

- karta žadatele
- karta sociálního šetření

CÍLE SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ

- jednotnost procesu 1. sociálního šetření
- jednotnost posuzování nepříznivé sociální situace žadatelů
- přehled žadatelů, kteří tzv. „propadají sítí“ – např. osoby s náročným chováním, osoby s duálními diagnózami, osoby s duševním onemocněním apod.
- statistická data – na základě vygenerovaných HASHŮ žadatelů bude možné tvořit statistické přehledy počtu žadatelů dle předem definovaných parametrů (např. pohlaví, věk, místo pobytu v rámci Královéhradeckého kraje)

OBSAH A ZPŮSOB POUŽÍVÁNÍ SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ

Sdílená databáze žadatelů je určena pro všechny poskytovatele pobytových sociálních služeb s cílovou skupinou osob se zdravotním postižením na území Královéhradeckého kraje. Sjednocení procesu sociálního šetření a používání databáze je zacíleno na poskytovatele, kteří jsou součástí sítě veřejně podporovaných sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.

Sdílená databáze žadatelů je obsluhována a mohou s ní pracovat pracovníci pobytových sociálních služeb, kteří jsou vedeni jako sociální pracovníci a splňují vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Data o žadateli jsou do databáze zadávána od chvíle, kdy poskytovatel sociální služby přijme žádost o poskytnutí pobytové sociální služby. Přístup do Sdílené databáze žadatelů mají také pracovníci Krajského úřadu Královéhradeckého kraje. Jde o zaměstnance kraje zařazené do krajského úřadu jako sociální pracovníci, kteří splňují vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. A dále o pracovníky zodpovědné za technickou správu aplikace KISSOS, v rámci které je modul Sdílení žadatelů veden. Pracovníci krajského úřadu jsou oprávněni nahlížet do sdílené databáze v souvislosti s koordinací poskytování sociálních služeb a výkonem a koordinací činností sociální práce na území Královéhradeckého kraje vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob. Jsou dále oprávněni využívat anonymizovaných údajů z databáze pro účely identifikace potřeb poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území a zpracování střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb s cílem zajištění dostupnosti poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

Stěžejní funkcí databáze je možnost sdílení informací o žadatelích o službu mezi ostatními poskytovateli, kde má žadatel podanou žádost o poskytnutí pobytové sociální služby. Aby bylo možné data sdílet, musí k tomu dát žadatel/opatrovník souhlas. Postup práce s kartou žadatele bude probíhat shodně v rámci jednoho rozhraní, ať už žadatel udělí souhlas se sdílením dat, či nikoliv. Rozdíl je v (ne)označení pole „Souhlasím se zpracováním údajů pro všechny poskytovatele.“.

S celou databází souvisí pojem HASH – vygenerovaný kód, který zajistí anonymitu žadatele, zároveň však slouží ke statistickým účelům Královéhradeckého kraje. HASH je vytvořen ze základních údajů o osobě (jméno, příjmení, pohlaví, datum narození) a je tvořen kombinací písmen a číslic.

PRŮBĚH

Varianta 1 – žadatel neudělí souhlas se sdílením žádosti

Pokud neudělí žadatel souhlas ke sdílení žádosti, poskytovatel služby databázi plně využívá a pracuje s ní (celý proces – karta žadatele, karta sociálního šetření, ukončení žádosti – archiv a koš apod.), ale tyto údaje nejsou viditelné pro jiné poskytovatele. Jde o nesdílenou složku.

V případě, že žadatel podá žádosti do více zařízení a neudělí souhlas se sdílením svých údajů, sociální pracovníci z daných zařízení zaevidují žadatele. Následně se vygeneruje shodný HASH, ale žadatel zůstává stále v anonymitě. Zařízení nemá k dispozici informaci, že žadatel podal žádost(i) o poskytnutí pobytové sociální služby i do jiných zařízení, pokud to on sám nesdělí.

Výjimka: V případě úmrtí žadatele bude předána informace všem zařízením, která mají žadatele se stejným HASHem ve své evidenci, a to bez ohledu na to, zda (ne)dal souhlas ke sdílení.

Varianta 2 – žadatel udělí souhlas se sdílením žádosti

Žadatel poskytne souhlas ke sdílení žádosti i s jinými poskytovateli sociálních služeb v rámci Královéhradeckého kraje. Data o žadateli jsou v tuto chvíli dostupná všem poskytovatelům, kterým byla podána žádost.

STRUKTURA SDÍLENÉ DATABÁZE ŽADATELŮ

Databáze je tvořena 3 základními oblastmi, které se nazývají: Obecné, Karta žadatele a Karta sociálního šetření.

KARTA ŽADATELE

Karta žadatele obsahuje základní údaje potřebné k identifikaci žadatele pro statistické účely, důležité kontakty, způsob zastupování žadatele a prokázání vazby na Královéhradecký kraj.

ZÁZNAMY SOCIÁLNÍHO ŠETŘENÍ

Záznam o sociálním šetření žadatele je v databázi rozčleněn do několika částí:

- Obecné
- Základní údaje o sociálním šetření
- Charakteristika žadatele
- Charakteristika žadatele – projevy chování
- Popis nepříznivé sociální situace z pohledu žadatele
- Popis nepříznivé sociální situace z pohledu jiné osoby
- Bodové hodnocení
- Objektivizovaný popis NSS
- Soubory

Každá položka v jednotlivých oblastech má přednastaveny možnosti odpovědi a poznámku, do které se uvede upřesnění odpovědi, je-li to důležité pro další práci.

Obecné

V této části se vyplňují informace o datu sociálního šetření, založení záznamu, jeho uložení a finalizaci, kdo jej vyplnil a zda se jedná o žádost rozpracovanou či finální.

Základní údaje o sociálním šetření

Zde se uvede, kde bylo sociální šetření provedeno. Při prvním sociálním šetření je preferováno domácí prostředí žadatele. Sociální pracovník má tak možnost lépe posoudit žadatelovu situaci a potřeby. Není odkázán jen na informace, které mu sdělí/nesdělí žadatel či jiná osoba. Při sociálním šetření před nástupem do zařízení, kdy se již konkrétně domlouvají smluvní podmínky a služby, je žádoucí (pokud je to možné), aby se žadatel dostavil do místa budoucího poskytování služby. Prohlídka prostředí, seznámení se zástupci sociální služby jsou nenahraditelným zdrojem informací jak pro žadatele, tak pro poskytovatele služeb.

Charakteristika žadatele

V rámci příslušného oddílu jsou zaznamenány informace o specifických potřebách žadatele v oblasti smyslového vnímání, hybnosti, přítomnosti projevů poruch autistického spektra či duševních poruch. Uvedený oddíl proto shromažďuje informace o přítomnosti:

- Mentálního postižení
- Aspergerova syndromu
- Autismu
- Duševního onemocnění
- Mobility
- Smyslového postižení – zrakové
- Smyslového postižení – sluchové

Dále je zjišťován:

- Rozsah míry podpory (dle rozsahu potřeby přítomnosti druhé osoby)
- Žadatel vyžaduje pohotovost druhé osoby v noci
- Žadatel vyžadující každodenní zdravotní/rehabilitační péči
- Žadatel vyžadující zvýšenou ošetrovatelskou péči bez asistence zdravotního personálu (24 h)
- Ukončena povinná školní docházka (žadatelé do 26 let)
- Zaměstnání

Charakteristika žadatele – projevy chování

Pro posouzení nepříznivé sociální situace žadatele a způsobu jejího řešení prostřednictvím poskytnutí sociální služby (včetně volby odpovídajícího místa poskytování) je důležité získat informace také o specifických potřebách v souvislosti s případnými projevy náročného chování.

Z tohoto důvodu jsou v databázi zaznamenány informace o projevech:

- Agrese nekompensovaná fyzická
- Agrese nekompensovaná slovní
- Agrese kompenzovaná
- Sebevražedné sklony
- Poruchy chování vyžadující nepřetržitý dohled
- Poruchy chování v sociálním kontaktu
- Jiné

Tyto informace mohou být důležité pro rozhodnutí, zda se jedná o cílovou skupinu poskytovatele sociálních služeb. Například domov pro osoby se zdravotním postižením s cílovou skupinou lidí s mentálním postižením může odmítnout člověka s fyzickou nekompenzovanou agresí, ale není důvod nepřijmout člověka, který za poslední rok neměl žádný atak fyzické agrese z důvodu dobré kompenzace.

Konkrétní projevy se uvedou v poznámce.

Popis nepříznivé sociální situace

Nepříznivá sociální situace dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. Úkolem poskytovatele sociálních služeb je zjistit, v jaké nepříznivé situaci se žadatel nachází, a společně s ním se snažit nalézt nejvhodnější řešení této situace. V rámci poskytnutého základního poradenství se hledají všechny možnosti řešení nepříznivé sociální situace žadatele. Přednost pak mají řešení, která podporují co nejvíce samostatnost a sociální začleňování v souladu se základními zásadami uvedenými v § 2 zákona o sociálních službách. V praxi to znamená, že nejprve zjišťujeme, zda by potřeby žadatele nemohla uspokojit neformální pomoc (např. rodina), případně terénní či ambulantní služby, aby žadatel mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí. Teprve pokud není žádná taková služba dostupná či vhodná, je možné přistoupit na řešení NSS prostřednictvím pobytové sociální služby.

Nepříznivá sociální situace se mapuje jednak z pohledu žadatele, jednak z pohledu jiné osoby (rodina, opatrovník apod., pokud žadatel nekomunikuje, komunikuje obtížně) a končí objektivizovaným popisem NSS sociálním pracovníkem, který provedl šetření.

Z pohledu žadatele

V tomto oddíle popisuje svoji situaci sám žadatel. Záznamy se provádějí slovy žadatele, neupravujeme je. Pokud není možnost odpověď získat, vyplní se „bez odpovědi“. Ptáme se na:

- Popis problému/situace, důvody pro oslovení
- Očekávaný přínos služby. Jak má služba vyřešit situaci žadatele.
- Jak byla situace doposud řešena
- Způsob zajištění podpory v přirozeném prostředí
- Z jakého důvodu je dosavadní řešení nevyhovující
- Preferovaný způsob bydlení – lokalita
- Preferovaný způsob bydlení – lokalita v rámci ORP
- Preferovaný způsob bydlení – typ bydlení
- Preferovaný způsob bydlení – typ pokoje
- Preferovaný způsob bydlení – s kým
- Odložení možnosti nástupu
- Příspěvek na péči

Některé odpovědi se vybírají z nabízených možností. Existuje možnost „nevybráno“. Do poznámky se uvádí upřesnění. (Např. Preferovaný způsob bydlení – Se spolubydlíci ve společné domácnosti – Se sestrou Martinou).

Popis nepříznivé sociální situace z pohledu jiné osoby

Jedná se o stejné oblasti jako v předešlém oddíle, avšak odpovídá jiná osoba, která žadatele zná (např. opatrovník, rodiče, sourozenec, sousedka...).

Bodové hodnocení

Toto hodnocení provádí sociální pracovník na základě provedeného sociálního šetření. Hodnocení slouží k identifikaci potřeb žadatele, formy potřebné sociální služby a akutnosti potřeb žadatele. Tabulka bodového hodnocení tvoří Přílohu č. 2 této Metodiky.

Příloha č. 2, kterou tabulka bodového hodnocení tvoří, obsahuje vysvětlivky (sloupec Vysvětlivka) ke každému subkritériu i posuzovací škále. Tyto vysvětlivky se při zaznamenávání výsledků sociálního šetření v databázi nezobrazují. Pole Poznámka v databázi je určeno pro podrobnější popis klíčových dovedností resp. popis potřebné podpory žadatele v dané oblasti. Nejedná se o úplný popis nepříznivé situace žadatele, ale pouze o zvýraznění některých potřeb, které jsou důležité pro určení vhodné sociální služby.

Při zvolení odpovědi v databázi se automaticky přiřadí příslušný počet bodů, který se postupně automaticky načítá.

Maximální hodnota, které lze v rámci bodového hodnocení dosáhnout, činí 1320 bodů. Každý poskytovatel si v rámci jím poskytovaných jednotlivých služeb určí:

- minimální bodovou hranici jako orientační práh vstupu do služby - pro posouzení, zda je služba vhodným nástrojem pro řešení nepříznivé sociální situace žadatele (jako prevenci před poskytováním vyšší než nezbytné míry potřebné podpory („přepečováváním“)), a maximální bodovou hranici jako prevenci před rizikem nezajištění adekvátní podpory.
- bodová rozpětí pro jednotlivá místa poskytování služby (domácnosti, oddělení apod.) s přihlédnutím k personálním a materiálně technickým podmínkám a minimální garantované nabídce – pro posouzení, které kapacity v rámci služby mohou neefektivněji řešit nepříznivou sociální situaci žadatele (jako prevenci před poskytováním vyšší než nezbytné míry potřebné podpory („přepečováváním“) a současně jako prevenci před rizikem nezajištění dostatečné podpory).

Službu jako takovou (v rámci vybraného místa poskytování, domácnosti, oddělení atd.) lze poskytnout i žadateli, jehož nepříznivá sociální situace je ve vybraných klíčových oblastech vyhodnocena mimo určené bodové rozpětí, ovšem v popisu nepříznivé sociální situace a v závěru sociálního šetření musí být tato skutečnost řádně zdůvodněna.

Přehled výše uvedené struktury služby/služeb předá poskytovatel Královéhradeckému kraji, zadavateli sociálních služeb. Po spuštění ostrého provozu databáze budou poskytovatelé k předání výše uvedeného vyzváni.

Oddíl bodové hodnocení je uspořádán do 6 hlavních oblastí podpory a jejich subkritérií:

- Sebeobsluha
 - Oblékání
 - Podání jídla a pití
 - Léky
 - Mobilita

- Hygiena
 - Osobní hygiena
 - WC
 - Holení

- Péče o domácnost
 - Úklid
 - Péče o prádlo
 - Příprava jídla a pití

- Nákupy
 - Nakupování

- Úřady
 - Jednání v běžných záležitostech

- Kontakt se společenským prostředím
 - Využívání veřejných služeb
 - Hospodaření s penězi na úrovni příjmy/výdaje

Každá tato oblast v závislosti na kompetencích žadatele udává, zda potřebuje v této oblasti pomoc druhé osoby. U každého subkritéria je přesně popsáno, co konkrétně se posuzuje. Účelem je jednotnost v posuzování, bez ohledu na to, kým je sociální šetření zaznamenáváno.

Posuzovací škála je rozčleněna do 4 kategorií:

- Sám
- Sám s dohledem
- Sám s dopomocí
- Kompletní pomoc

Objektivizovaný popis NSS

Sociální pracovník shrne informace ze všech výše uvedených polí, které získal během sociálního šetření a zapíše je do oddílu Objektivizovaný popis nepříznivé sociální situace. Popíše NSS z jeho pohledu, uvede, jak byla situace doposud řešena, zda byly vyčerpány všechny možnosti podpory v přirozeném prostředí a jak by sociální služba mohla k jejímu řešení přispět. Stručně shrne výstup sociálního šetření a na závěr uvede, zda žadatel souhlasí s předáním informací sociálním pracovníkům obce/kraje a zhodnotí akutnost přijetí žadatele do sociální služby. Modelový příklad záznamu sociálního šetření tvoří Přílohu č. 1 Metodiky.

Soubory

V této části je možné nahrávat svoje vlastní poznámky či zprávy ze sociálního šetření.

SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel musí zpracovávat pouze ty osobní údaje, které nezbytně potřebuje ke splnění povinností uvedených v právních normách.

Souhlas se zpracováním osobních údajů od zájemců o sociální službu není vyžadován, pokud jsou tyto osobní údaje nezbytné pro plnění povinností, které nám ukládá právní norma.

V běžné praxi všechny osobní údaje, které žadatel o službu vyplní v žádosti, může zařízení zpracovávat, protože tyto údaje potřebuje k naplnění povinností dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a prováděcí vyhlášky. Tyto osobní údaje slouží jako podklad pro možné budoucí uzavření Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby.

V souvislosti s využíváním sdílené databáze uděluje žadatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů/žádosti poskytovatelem jejím prostřednictvím a samostatně též souhlas se sdílením osobních údajů/žádosti s dalšími službami, o jejichž poskytnutí požádal.

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1 - Modelový popis nepříznivé sociální situace

PŘÍLOHA 2 - Popis nepříznivé sociální situace (bodové hodnocení)

PŘÍLOHA 1 - Modelový popis nepříznivé sociální situace

Obecné

Datum sociálního šetření:	25.02.2020
Vyplnil:	██████████
Datum založení záznamu:	16.02.2020
Datum uložení záznamu:	05.11.2020
Datum finalizace záznamu:	
Stav:	Rozpracovaná

Základní údaje o sociálním šetření

Kde bylo sociální šetření provedeno	domácí prostředí žadatele	samostatný byt v přízemí ve starém domě, v prvním patře žijí příbuzní žadatele
-------------------------------------	---------------------------	--

Charakteristika žadatele

Mentální postižení	Lehké	
Aspergerův syndrom	Ne	
Autismus	Ne	
Duševní onemocnění	Ano	V mládí byla diagnostikovaná schizofrenie, podle slov pečující osoby již 20 let bez projevů.
Mobilita	Jiné	Při chůzi po schodišti potřebuje oporu pevného zábradlí nebo jiné osoby.
Smyslové postižení - zrakové	Není	Žadatel má předepsané brýle na čtení.
Smyslové postižení - sluchové	Není	
Rozsah míry podpory (dle přítomnosti druhé osoby)	Žadatel vyžaduje každodenní přítomnost pracovníka v průběhu dne - nad 6 hodin denně	
Žadatel vyžaduje pohotovost druhé osoby v noci	Ano	Přítomnost druhé osoby je nutná v případě zhoršeného zdravotního stavu (např. nachlazení, viróza, bolest ramene apod.), pečující osoba pak přespává v bytě žadatele. V případě nečekané události (např. pád či náhlé zhoršení zdravotního stavu v noci) může přivolat pomoc zvonkem, který vede do bytu příbuzných v prvním patře. Tento způsob spíše nevyužívá.
Žadatel vyžadující každodenní zdravotní / rehabilitační péči	Ne	Rehabilitační cvičení by bylo vhodné minimálně 3x v týdnu; Žadatel byl hospitalizován v nemocnici kvůli zajištění rehabilitace po úrazu, v nemocnici žadatel cvičil. V domácím prostředí je neaktivní, odmítá cvičit samostatně a ani na pokyny pečující osoby nereaguje.
Žadatel vyžadující zvýšenou ošetrovatelskou péči bez asistence zdravotního personálu (24 h)	Ne	
Ukončena povinná školní docházka (žadatelé do 26 let)	Ano	Žadatel i opatrovník se domnívají, že dokončil vzdělání v 15 letech.
Zaměstnání	Ano	Žadatel pracoval v textilní továrně jako pomocná síla na oddělení s maminkou, v osmdesátých letech pracovní poměr ukončen pro zhoršení celkového zdravotního stavu.

Charakteristika žadatele - projevy chování

Agrese nekompensovaná fyzická	Ne	
Agrese nekompensovaná slovní	Ne	
Agrese kompenzovaná	Ne	

Sebevražedné sklony	Ne	
Poruchy chování vyžadující nepřetržitý dohled	Ne	
Poruchy chování v sociálním kontaktu	Ne	
Jiné	Ano (specifikujte v poznámce)	V minulosti sklony k občasnému pití alkoholu. Podle vyjádření pečující osoby si v případě, že si žadatel zajišťoval drobný nákup pro sebe a matku, zakoupil alkohol (pivo, malou láhev vodky), který tajně vypil. Následně je méně stabilní, hrozí pády. V důsledku této situace žadatel 2x spadl a vykloubil si rameno. Od posledního pádu před 2 roky si alkohol nekoupil.

Popis nepříznivé sociální situace z pohledu žadatele

Popis problému/situace, důvody pro oslovení služby	"Já se o sebe nepostarám. Nепostarám v ničem. Taky špatně zvedám ruku. Sestra mi pomáhá, ve všem."	
Očekávaný přínos služby. Jak má služba vyřešit situaci žadatele.	"Někdo se o mne pořád bude starat a taky nebudu sama."	
Jak byla situace doposud řešena	"Chodí sem sestra pomáhat a taky paní, s níma se jezdím vykoupat."	-pečující osobou je sestra paní XXX XXXX - 2x týdně dojíždí pečovatelská služba, se kterou je sjednaný odvoz a kompletní vykoupaní, pedikúra v domě s pečovatelskou službou
Způsob zajištění podpory v přirozeném prostředí	Rodina, jiná fyzická osoba	
Z jakého důvodu je dosavadní řešení nevyhovující	Nevím.	
Preferovaný způsob bydlení - lokalita	Venkov	
Preferovaný způsob bydlení - lokalita v rámci ORP	Opočno	
Preferovaný způsob bydlení - typ bydlení	Není rozhodující	
Preferovaný způsob bydlení - typ pokoje	Není rozhodující	
Preferovaný způsob bydlení - s kým	Se spolubydlícími ve společné domácnosti	"Mám ráda, když jsou lidé kolem, tady jsem sama. Nemám krom sestry s kým promluvit"
Odložení možnosti nástupu	-- nevybráno --	
Příspěvek na péči	Příznáno	

Popis nepříznivé sociální situace z pohledu jiné osoby

Jméno a příjmení jiné osoby	XXX XXXX	
Vztah jiné osoby k žadateli	sestra, opatrovník	
Popis problému/situace, důvody pro oslovení služby	"Sestra bydlí sama v bytě. Starala se o ni celý život maminka, před 3 lety zemřela, od té doby ji mám plně v péči. Bydlím asi 400 m za zahradou domu, kde sestra žije. Chodím sem vždy ráno se snídaní, pomáhám s hygienou, pak s obědem, s večerí. Sestra si sama nic neudělá, na můj pokyn se oblékne, umyje, jinak jen leží nebo sedí a čeká, až přijdu. Před dvěma lety měla úraz, spadla a vykloubila si rameno, pravá ruka má omezený pohyb do strany a levou zvedne po loket. Tím se péče o ni taky ztížila. Pokud je nemocná, spím u ní v bytě. Na vše musím dohlédnout. Musím jí říct, aby šla ven na zahradu, pak zase říct, aby šla domů. Vše je na mně, a při tom je tady sestra celý den sama. Už nemohu, jsem úplně vyčerpaná, nemám žádný osobní život, mám malá vnoučata, která mne potřebují, ale nemám na ně kvůli	

	sestře čas."	
Očekávaný přínos služby. Jak má služba vyřešit situaci žadatele.	"Sestra potřebuje celodenní péči, dohled jak nad běžnými věcmi jako strava, hygiena a vše ostatní, ale také nějaké podněty, lidi kolem sebe, trochu život, aby nebyla jen sama."	
Jak byla situace doposud řešena	"Docházím za ní min. 3x denně, zajišťuji stravu, nákupy, vyměňuju a peru prádlo, bez mé péče by nemohla v bytě zůstat. Pečovatelská služba ji 2x týdně odváží k vykoupaní, mytí vlasů, pedikúře, někdy beru od nich pro sestru oběd."	
Způsob zajištění podpory v přirozeném prostředí	Rodina, jiná fyzická osoba	
Z jakého důvodu je dosavadní řešení nevyhovující	"Dosavadní péče již nestačí, sestra potřebuje dohled během dne a motivaci k činnosti. Já s ní víc času trávit nemohu. Jsem vyčerpaná fyzicky i psychicky, dlouhodobě (cca půl roku) se o sestru starat nezvládnou."	
Preferovaný způsob bydlení - lokalita	Není rozhodující	
Preferovaný způsob bydlení - lokalita v rámci ORP	Opočno	
Preferovaný způsob bydlení - typ bydlení	Dům se zahradou	
Preferovaný způsob bydlení - typ pokoje	Dvoulůžkový pokoj	
Preferovaný způsob bydlení - s kým	Se spolubydlícími ve společné domácnosti	
Odložení možnosti nástupu	-- nevybráno --	

Bodové hodnocení

Oblékání	Sám s dopomocí	potřebuje pomoc pečující osoby: s nachystáním oblečení, oblékáním vrchní části oděvů kvůli omezenému pohybu rukou - spodní část oděvů - kalhoty, spodní prádlo si navlékne sama, ponožky – potřebuje pomoc - obuv – samostatně, ale zavazování tkaniček obstarává pečující
Podání jídla a pití	Sám s dopomocí	- samostatně se nají, používá lžíci - jídlo musí být pokrájené - ráda jí jogurty, krájená jablka - nemá ráda polévky, ryby Na jídlo se těší, hlídá čas oběda, večeře, vyhlíží sestru, která jej donáší. Není vybíravá.
Léky	Sám s dohledem	samostatně léky spolývá pečující zajišťuje kontakt s lékařem, správné podávání léků dle medikace a čas podání, dohled nad samotným užitím léků - ve svém zdravotním stavu se většinou neorientuje, nedokáže posoudit vlastní zdravotní stav, neřeší, neřekne, že ji něco bolí, zřejmě pozměněný práh bolesti, musí se vyzorovat podle chování, často se doptávat - léky 1x denně před spaním - 1x ročně pobyt v nemocnici na 3 měsíce - oddělení následné péče (rehabilitace) v posledních dvou letech
Mobilita	Sám	- mobilní, chůze jistá jen po rovném povrchu, pomalé tempo - chůze po schodišti zvládá s oporou o zábradlí nebo o jinou osobu V novém prostředí nutné vyzkoušet, jak žadateli bude schodiště vyhovovat, potřeba zpočátku dohled, případně naučit

		bezpečné zdolání. Podle opatrovnice je opatrná a nechá si poradit. - bez kompenzačních pomůcek
Osobní hygiena	Sám s dohledem	ranní hygiena: mytí obličeje, čištění zubů vykonává sama s dohledem a slovním vedením pečující osoby; -večerní hygiena: sama se otre žínkou u umyvadla s dohledem a slovní vedením pečujícího - namíchání studené a teplé vody dělá obtíže, zajišťuje pečující - velké koupání, mytí vlasů, stříhání nehtů – potřebuje kompletní pomoc, kterou zajišťuje pečovatelská služba mimo domov žadatele, protože koupelna parametrově a bezpečnostně nevyhovuje
WC	Sám	- pro jistotu má na den jednorázové kalhotky (natáhne si je sama), řekne si, když potřebuje na WC, dojde si sama, po velké potřebuje pomoc s očištěním - dohled nad mytím rukou po použití WC
Holení	Nerelevantní	
Úklid	Kompletní pomoc	- úklid domácnosti zajišťuje pečující - na pokyn a s pomocí pečující osoby se zapojí do převlékání povlečení, částečného stírání podlahy
Péče o prádlo	Kompletní pomoc	-zajišťuje kompletně pečující osoba (tj. praní, sušení, žehlení, uložení do skříně) - sama by se nepřevlékala, na potřebu čistého prádla upozorňuje pečující, pomůže žadateli svléknout a vyměnit špinavé prádlo;
Příprava jídla a pití	Kompletní pomoc	- zajišťuje pečující osoba - výjimka: sama si zvládne uvařit kávu nebo čaj, ohřát jídlo připravené na talíři v mikrovlnné troubě předem naučeným způsobem
Nakupování	Kompletní pomoc	vše nakupuje pečující osoba, sama si neřekne, co by chtěla koupit nového, na co má chuť apod.
Jednání v běžných záležitostech	Kompletní pomoc	vše zajišťuje pečující osoba
Využívání veřejných služeb	Kompletní pomoc	-potřebuje pomoc, motivaci; nechce se jít; - ve známém prostředí (pouze v domácím prostředí) se pohybuje samostatně, dobře se orientuje - v neznámém prostředí je nejistá, bez zájmu, nechce se nikam podívat, něco poznat, neptá se na nic; pokud navrhne aktivitu pečující, většinou chce sedět doma.
Hospodaření s penězi na úrovni příjmy/výdaje	Kompletní pomoc	- potřebuje kompletní podporu ("kapesné" – je zvyklá mít u sebe nějaké drobné peníze pro dobrý pocit)
Celkový počet bodů	840.00	
Stabilita rozsahu podpory	Ne	domníváme se, že v kolektivu bude více motivována k vlastní aktivitě v různých činnostech a její schopnosti sebeobsluhy či zapojení by se mohly zlepšit

Objektivizovaný popis NSS

Situace v oblasti péče o žadatele	Žadatel využívá dostupnou pomoc	
Popis NSS z pohledu sociálního pracovníka	Po smrti matky žije paní XXXX 3 roky sama v bytě, zcela bez vlastního aktivního přístupu k sebeobsluze, domácnosti, obstarání běžných záležitostí včetně stravy, trávení volného času a ostatnímu. Před 2	

	<p>lety po opakovaných pádech si poškodila rameno a snížila hybnost obou rukou, čímž se stala závislejší na péči druhé osoby. Pečuje sestra bydlící nedaleko, která za ní dochází minimálně 3x denně v době hlavních jídel a zajišťuje pomoc ve všech oblastech péče o její osobu, dále se stará o domácnost, výživu, zdraví, zajišťuje nákupy, návštěvy lékaře, kontakt s úřady a hospodaří s penězi žadatele. V případě nemoci přespává u ní v bytě. Je sjednána pečovatelská služba 2x v týdnu, která zajišťuje vykoupání, mytí vlasů, pedikúru, občas donášku obědů. V posledních dvou letech byla žadatelka hospitalizována v nemocnici na následné péči, kde rehabilitovala, ale v domácím prostředí ve cvičení nepokračuje. Pečující je již vyčerpaná fyzicky i psychicky, sama odhaduje svoje síly max.na 3 měsíce až půl roku. Žadateli životem o samotě a bez podnětů hrozí sociální izolace, apatie a zvýšení nehybnosti, možnost pádů. V důsledku vyčerpání pečující sestry i ztráta dosavadní péče a zhoršení vztahů v rodině.</p>	
Souhlas s předáním informací sociálním pracovníkům obce/kraje	Ano	
Závěr (výstup sociálního šetření)	<p>Sociální situace p.XXXX je nepříznivá, žádost je akutní. Paní XXXXX je osobou s mentální postižením, která potřebuje více než 12hodinovou podporu a péči během dne, při zhoršení zdravotního stavu i v noci. Má omezený pohyb rukou, je bez osobní motivace k jakékoli činnosti. Paní XXXXX (sestra, opatrovník) už nemůže péči o ni do budoucna zajišťovat ze zdravotních důvodů. Z rodiny žadatele není nikdo, kdo by se mohl o ni postarat. S terénní pečovatelskou službou by bylo možné sjednat další služby např. donáška a podávání jídel, oblékání, atd., které by pomohly ulehčit práci pečující. Jiné zdroje pomoci jako je denní stacionář se v místě bydliště nenachází, kontakt na poskytovatele odlehčovacích služeb byl předán. Pro svůj věk a míru potřebné pomoci nemůže využívat služby s nižší mírou podpory jako je chráněné bydlení. Byly podána opakovaně žádost do domova pro seniory, kde byla odmítnuta z důvodu nesplňující cílové skupiny. Podány žádosti do DOZP v XXXXX a DOZP XXXXXX.</p>	
Akutní žadatel	Ano	

Soubory

Název	
-------	--

PŘÍLOHA 2 - Popis nepříznivé sociální situace (bodové hodnocení)

Bodové hodnocení				
Oblast (kritérium NSS)	Subkritérium (+ vysvětlivka)	Škála	Vysvětlivka	Body
1. Sebeobsluha				
	Oblékání	Sám		0
	Posuzuje se samostatnost v oblékání a obouvání. Včetně rozlišení vhodnosti a čistoty oblečení.	Sám s dohledem	Slovní podpora, připomenutí, občasná drobná dopomoc.	20
		Sám s dopomocí	Druhá osoba některý úkon provede za žadatele (např. zapne knoflíky).	50
		Kompletní pomoc	Vše dělá druhá osoba.	100
	Podání jídla a pití	Sám		0
	Posuzuje se samostatnost při přijímání stravy a nápojů.	Sám s dohledem	Slovní vedení druhé osoby při jídle a pití.	20
		Sám s dopomocí	Žadatel vyžaduje částečnou fyzickou pomoc druhé osoby (např. rozkrájet maso).	50
		Kompletní pomoc		100
	Léky	Sám		0
	Posuzuje se nejen užívání léků ve správnou dobu, ale i jejich příprava.	Sám s dohledem	Žadatel je schopen připravit si léky se slovním vedením a sám je s připomenutím druhé osoby užít.	20
		Sám s dopomocí	Žadatel potřebuje částečnou fyzickou pomoc při přípravě léků, nebo při samotném podání.	50
		Kompletní pomoc		100
	Mobilita	Sám		0

Poznámky:

Body se pohybují v rozmezech podle intenzity pomoci. Maximální počet bodů, kterých může žadatele o soc. službu dosáhnout, je **1 320**.

		Obtíže při chůzi		10
		Kompenzační pomůcky		20
		Na vozíku		50
		Ležící		100
2. Hygiena				
	Osobní hygiena	Sám		0
	Zahrnuje oblast ústní hygieny, mytí, sprchování/koupání, péče o vlasy, nehty, uši a pokožku.	Sám s dohledem	Žadatel hygienu provádí se slovním vedením druhé osoby, nebo s jeho připomenutím.	20
		Sám s dopomocí	Některý z úkonů osobní hygieny provede druhá osoba (např. mytí zad).	50
		Kompletní pomoc		100
	WC	Sám		0
	Posuzuje se samostatnost při použití WC, inkontinenčních pomůcek, hygienických vložek.	Sám s dohledem	Slovní vedení druhé osoby, připomenutí.	20
		Sám s dopomocí	Některý z úkonů při použití WC, inkontinenčních pomůcek či hygienických vložek provede druhá osoba.	50
		Kompletní pomoc		100
	Holení	Sám		0
	Holení, včetně úpravy vousů a knírku.	S pomocí	Žadatel potřebuje slovní vedení nebo částečnou/ plnou pomoc při úkonu.	20
3. Péče o domácnost				
	Úklid	Sám		0
	Posuzuje se zvládnutí úklidu domácnosti - pokoje (včetně povlékání ložního prádla), úložných prostor, wc, koupelny, kuchyně.	Sám s dohledem	Žadatel zvládá úklid se slovním vedením druhé osoby, nebo s jeho připomenutím.	20

		Sám s dopomocí	Některý z úkonů úklidu provede druhá osoba.	50
		Kompletní pomoc		100
	Péče o prádlo	Sám		0
	Zahrnuje praní, sušení, žehlení, skládání prádla.	Sám s dohledem	Žadatel zvládá péči o prádlo se slovním vedením či připomenutím druhé osoby.	20
		Sám s dopomocí	Některý z úkonů provede druhá osoba.	50
		Kompletní pomoc		100
	Příprava jídla a pití	Sám		0
	Posuzuje se schopnost připravit si/uvařit/vybrat stravu a pití v rozsahu snídaně, oběd, večeře. Nejedná se o ohřev hotového jídla.	Sám s dohledem	Žadatel zvládne se slovním vedením druhé osoby (s jeho minimální fyzickou pomocí).	20
		Sám s dopomocí	Některý z úkonů přípravy stravy a pití provede druhá osoba.	50
		Kompletní pomoc		100
4. Nákupy				
	Nakupování	Sám		0
	Posuzuje se schopnost nákupu běžných věcí denní potřeby* (plánování, vhodnost, potřebnost, finance, realizace). *Myšleno např. jako nákup potravin pro přípravu večeře (co bych měl jíst, kolik to bude stát, nákupní seznam, příprava financí, realizace vlastního nákupu).	Sám s dohledem	Nákup je proveden se slovním vedením druhé osoby - s jeho radou (kvalita, cena, vhodnost).	20
		Sám s dopomocí	Některý z úkonů při nakupování musí provést druhá osoba (např. zaplacení zboží).	50
		Kompletní pomoc		100
5. Úřady				

	Jednání v běžných záležitostech	Sám		0
	Zahrnuje vyřízení OP, sociálních dávek, placení poplatků na MÚ/OÚ apod.	Sám s dohledem	Žadatel potřebuje slovní podporu, doprovod na úřad.	20
		Sám s dopomocí	Žadatel potřebuje zajistit fyzickou pomoc při vyplnění formulářů apod.	50
		Kompletní pomoc		100
6. Kontakt se společenským prostředím				
	Využívání veřejných služeb	Sám		0
	Řadí se sem např. pošta, knihovna, kostel, veřejná doprava, kadeřnictví a kulturní akce v obci.	Sám s dohledem	Slovní vedení při využívání služeb.	20
		Sám s dopomocí	Nutnost aktivní pomoci v některých úkonech (např. objednat do kadeřnictví).	50
		Kompletní pomoc		100
	Hospodaření s penězi na úrovni příjmy/výdaje	Sám	Dokáže přibližně jmenovat své příjmy a výdaje.	0
		Sám s dohledem	Jiná osoba dohlíží např. na plánování rozpočtu.	20
		Sám s dopomocí	Žadatel potřebuje pomoc jiné osoby s kontrolou příjmů a výdajů.	50
		Kompletní pomoc		100
Celkový počet bodů				0