**Příklad vnitřních pravidel pro přijímání klientů do sociální služby konkrétní organizace**

jako součást

**KA 3.2: Návrh standardu smluv, manuálu pro uzavírání smluv   
a standard pravidel pro přijímání klientů**

**Optimalizace sítě pobytových**

**sociálních služeb v Kraji Vysočina**Projekt je kofinancován z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ),   
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0006477

**Objednatel:**

Kraj Vysočina

Žižkova 57

587 33 Jihlava

**Vypracoval:**

AUGUR Consulting s.r.o.

Vinařská 5/A1

603 00 Brno

V Brně dne 28. 4. 2021

**PŘÍKLAD VNITŘNÍCH PRAVIDEL PRO PŘIJÍMÁNÍ KLIENTŮ DO SOCIÁLNÍ SLUŽBY KONKRÉTNÍ ORGANIZACE**

1. **Obecná ustanovení**
2. Sociální služba ……………………. je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.
3. Informace o sociální službě jsou k dispozici mj. na webových stránkách organizace ……………………………..
4. K poskytování základních informací o poskytovateli a o poskytovaných službách jsou oprávněni všichni zaměstnanci organizace. Základní informace, které mohou sdělovat všichni zaměstnanci organizace:

* název organizace, adresa, telefon,
* zřizovatel organizace,
* poskytované služby,
* cílové skupiny,
* kapacita organizace,
* odkaz na další veřejné informační zdroje, např. webové stránky Kraje Vysočina, webové stránky organizace, leták apod.
* kontakt na pracovníky pověřené jednáním se zájemcem o zařazení do služby.

1. V rámci jednání se zájemcem o zařazení do služby je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství (§ 37 odst. 2 dle zákona č. 108/2006 Sb.) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
2. Pokud zájemce nebo jeho rodinní příslušníci mají zájem o podrobnější informace, obrátí se na kompetentní osoby, které stanovuje ředitel organizace.
3. Ředitel organizace stanovuje jako pracovníky pověřené jednáním se zájemcem o zařazení do služby:

…………………………….

…………………………….

1. Pracovníci pověření jednáním se zájemcem o zařazení do služby aktivně informují zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které by pro něj vyplývaly ze smlouvy o poskytování služby, včetně podmínek, způsobu poskytování služby, úhradách apod.
2. Pracovníci pověření jednáním se zájemcem podávají informace co nejsrozumitelnějším způsobem s ohledem na cílovou skupinu klientů, kterým své služby poskytují. Informace o službě jsou zájemci o zařazení do služby poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat, a to takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu bezpečně rozpoznal, zda služba bude naplňovat jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda službu využije či nikoli.
3. Zájemce o sociální službu si může sám stanovit cíle, které by sociální služba měla naplňovat. Osobní cíle současně vycházejí z možností a schopností zájemce o službu a sociální a zdravotní diagnóza a z ní plynoucí určitá omezení jsou uplatňována zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle. Kompetentní osoby poskytovatele podporují zájemce o službu ve formulování osobních cílů.
4. Pokud zájemce o sociální službu zastupuje zákonný zástupce, opatrovník nebo jiná osoba (např. na základě zmocnění), dochází k jednání s touto osobou. Je však nezbytně nutné i osobní setkání se samotným potenciálním uživatelem. Potencionální uživatel by měl být dostatečně podrobně informován a také poskytovatel by měl některé informace, důležité a nezbytné pro kvalitní poskytování služby, získat právě od zájemce o poskytování sociální služby, a to na základě sociálního šetření.
5. Pracovníci pověření jednáním se zájemcem budou vytvářet takové podmínky, které podpoří klienta při rozhodování, a to tím, že informují uživatele o jeho možnostech a budou podporovat uživatele při vyjadřování vlastní vůle. Pokud zájemce o sociální službu nekomunikuje verbálně, lze k zjišťování vůle uživatele použít další zdroje, např. prostředky alternativní a augmentativní komunikace, vlastní pozorování či jednání s osobami, které klienta znají apod.
6. Při řešení problémových nebo sporných situací v průběhu jednání a poskytování sociální služby se bude kompetentní osoba řídit těmito zásadami:

* situaci nelze řešit, aniž by kompetentní osoba znala vůli zájemce o sociální službu;
* situaci nelze řešit způsobem, který by popíral vůli zájemce o sociální službu;
* zájemce o sociální službu by měl mít možnost vybrat si mezi různými variantami a s vybraným řešením musí souhlasit.

1. **Přijímání a evidence žádostí o poskytování   
   pobytové sociální služby**
2. Typizovanou žádost o poskytování pobytové sociální služby a přílohu k žádosti o poskytování pobytové sociální služby – Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování pobytové sociální služby je možné získat:
   * osobně – v sídle poskytovatele sociální služby,
   * na webových stránkách jednotlivých organizací,
   * na webových stránkách Kraje Vysočina,
   * po domluvě formou poštovní zásilky.
   * příloha Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování pobytové sociální služby bude k dispozici také v ordinacích lékařů.
3. Podepsané žádosti je možné podat osobně, poštou nebo elektronicky.
4. Organizace má povinnost každou přijatou podepsanou žádost zaevidovat. Veškeré přijaté žádosti o poskytování sociální služby v organizaci eviduje pracovník / pracovníci, které(ho) stanovil ředitel.
5. Ředitel organizace stanovuje jako pracovníky pověřené evidováním žádostí o poskytování pobytové sociální služby:

…………………………….

…………………………….

1. **Softwarová aplikace k evidenci klientů, žadatelů a čekatelů**
2. Kraj Vysočina pro evidenci klientů, žadatelů a čekatelů vytvořil softwarovou aplikaci Evidenci klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby, která je součástí Portálu příspěvkových organizací Kraje Vysočina. Do této aplikace poskytovatelé zadávají klienty sociální služby[[1]](#footnote-1), žadatele o zařazení do sociální služby[[2]](#footnote-2) a tzv. čekatele na zařazení do sociální služby[[3]](#footnote-3).
3. Poskytovatel má povinnost minimálně jednou měsíčně (k poslednímu dni v měsíci) nahrát do softwarové aplikace Evidence klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby aktuální informace o žadatelích, čekatelích a klientech služby z informačního systému Cygnus, popřípadě z jiného evidenčního systému organizace. Informace je možné aktualizovat i průběžně.
4. Poskytovatel sociálních služeb ověřuje zájem čekatelů o umístění do služby, a to minimálně 1 za rok od uskutečnění sociálního šetření a zařazení žadatele mezi tzv. čekatele. Při ověření zájmu čekatele poskytovatel dle vlastního uvážení využije kontakty (tel., e-mail, adresa), které u čekatele eviduje. V případě, že i po opakovaném ověření není možné identifikovat zájem čekatele o umístění do služby, poskytovatel čekatele vyřadí ze seznamu čekatelů. O komunikaci mezi poskytovatelem a čekatelem se vedou záznamy v aplikaci Evidence klientů, čekatelů a žadatelů o zařazení do sociální služby.
5. **Sociální šetření**
6. Po přijetí a zaevidování podepsané a úplné žádosti o poskytování pobytové sociální služby sociální pracovník pověřený jednáním s žadatelem začne plánovat sociální šetření.
7. Po přijetí a zaevidování žádosti organizace kontaktuje žadatele (opatrovníka či jinou kontaktní osobu uvedenou v žádosti).
8. Organizace dojedná s žadatelem (opatrovníkem či jinou kontaktní osobou uvedenou v žádosti) sociální šetření zpravidla v aktuálním místě pobytu žadatele (zpravidla v místě bydliště žadatele, ve zdravotnickém zařízení, sociální službě, přímo v místě poskytovatele apod.).
9. Při zařazování žádostí do pořadníku čekatelů je postupováno dle bodového hodnocení nepříznivé sociální situace žadatele, jehož předmětem jsou základní kritéria stanovená pro všechny poskytovatele sociálních služeb shodně. Další kritéria hodnocení (okolnosti zvlášť vhodné zřetele) stanovují poskytovatelé sociálních služeb individuálně na základě vlastního uvážení.
10. Od X. Y. 2021 probíhají sociální šetření bez zbytečného odkladu (do 30 dnů po obdržení podepsané žádosti o poskytování pobytové sociální služby včetně přílohy). V ojedinělých případech např. pokud je žadatel z jiného kraje, alternativně, např. telefonicky nebo pomocí zjišťovacího formuláře, který si pro tento případ poskytovatel připraví.
11. Sociální šetření u žádostí o poskytování pobytové sociální služby, přijatých před   
    Y. X. 2021, budou prověřeny do 90 dnů od data nabytí platnosti standardu pravidel pro přijímání klientů do sociální služby.
12. Odpovědná osoba / osoby pověřené ředitelem organizace následně vyhodnocují skutečnou potřebnost žadatele o zařazení do služby. Základními kritérii pro přijetí do služby nebo do seznamu čekatelů jsou:

* žadatel splňuje požadavky na nepříznivou sociální situaci dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb.,
* žadatel spadá do vymezení okruhu osob v souladu s platným rozhodnutím o registraci, kterým je služba určena, to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována,
* zdravotní stav žadatele nevylučuje přijetí žádosti do pobytové služby.

1. Ze sociálního šetření je vytvořen zápis včetně bodového hodnocení a komentáře.
2. Jako základní kritéria bodového hodnocení nepříznivé sociální situace ve vztahu k žadateli jsou stanovena:

* Místo trvalého (nebo ověřeného obvyklého[[4]](#footnote-4)) bydliště žadatele[[5]](#footnote-5),

|  |  |
| --- | --- |
| ORP, v němž služba sídlí | 20 bodů |
| okres, v němž služba sídlí | 15 bodů |
| Kraj Vysočina nebo sousední okres jiného kraje do 20 km od sídla poskytovatele služby | 10 bodů |
| sousedící kraj | 5 bodů |
| celá ČR | 0 bodů |

* Míra naléhavosti žádosti o zařazení do sociální služby,

|  |  |
| --- | --- |
| žadatel je zcela závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči IV. stupně | 20 bodů |
| žadatel je těžce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči III. stupně | 15 bodů |
| žadatel je středně těžce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči II. stupně | 10 bodů |
| žadatel je lehce závislý na péči a/nebo žadatel pobírá příspěvek na péči I. stupně | 5 bodů |
| žádost o příspěvek na péči v řízení | 5–20 bodů\* |
| žadatel je zcela nezávislý na péči a/nebo příspěvek na péči nepřiznán | 0 bodů |

\* podle stupně žádosti, který se odvíjí od míry schopnosti sebeobsluhy žadatele.

* Sociální zázemí žadatele,

|  |  |
| --- | --- |
| žadatel žije osamoceně, nemá zajištěnu základní péči | 20 bodů |
| žadatel žije s rodinou, nemá zajištěnu základní péči | 15 bodů |
| žadatel žije osamoceně, má zajištěnu základní péči | 10 bodů |
| žadatel je umístěn ve zdravotnickém zařízení | 10 bodů |
| žadatel žije s rodinou, má zajištěnu základní péči | 5 bodů |
| žadatel je umístěn v pobytové soc. službě s 24 hod. péčí personálu | 5 bodů |

1. Další kritéria bodového hodnocení (okolnosti zvlášť vhodné zřetele) stanovují poskytovatelé sociálních služeb individuálně na základě vlastního uvážení. Například:
   * Žadatel žádá o umístění společně s partnerem, který nezbytně potřebuje využití služby / žadatel má již ve službě umístněného partnera.
   * Žadatel má vazby na místo sídla služby.
   * Žadatel je čestný občan města, má významné zásluhy na rozvoji města, Kraje Vysočina nebo je držitel vyznamenání státu apod.
2. Rozhodnutí o zařazení žadatele do služby nebo seznamu čekatelů nelze učinit bez předchozího sociálního šetření. Při sociálním šetření pověřený pracovník zjišťuje vedle celkové sociální anamnézy zájemce i jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat pomocí sociální služby.
3. **Komise nad žádostmi**
4. O zařazení čekatele do sociální služby rozhoduje ředitel organizace na základě komise nad žádostmi.
5. Komise nad žádostmi rozhoduje také o umístění zájemce do prioritních skupin[[6]](#footnote-6) pro zařazení do pobytové sociální služby podle stanovených kritérií nebo do pořadníku[[7]](#footnote-7).
6. Komise nad žádostmi se schází v tomto složení:

* ředitel organizace
* …………………………….
* …………………………….
* …………………………….
* …………………………….

1. **Odmítnutí zájemce o sociální službu**
2. Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze z důvodů, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. Jedná se o:

* neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
* nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
* zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
* osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

1. Poskytnutí pobytové sociální služby se dále vylučuje, jestliže:

* zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
* osoba není schopna pobytu ve službě z důvodu akutní infekční nemoci, nebo
* chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

1. Odmítnutí žadatele o zařazení do sociální služby ze zdravotních důvodů může organizace učinit i na základě vyjádření lékaře.
2. Odmítnutí uzavření smlouvy s žadatelem s odůvodněním musí být zájemci doručeno písemně ve formě posouzení ředitele.
3. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí žadatele o zařazení do sociální služby z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Poskytovatel vede evidenci odmítnutých zájemců o sociální službu.
4. **Závěrečná ustanovení**
5. Pravidla nabývají platnosti dnem podpisu.

V X (*místo)* dne X *(datum)*

X

Ředitel/ka organizace

1. **Klientem** se rozumí osoba, která využívá danou sociální službu na základě uzavřené smlouvy. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Žadatelem** se rozumí osoba, která má o poskytovanou sociální službu zájem, a vyplnila a podepsala žádost o poskytování pobytové sociální služby, včetně přílohy. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Čekatelem** se rozumí osoba, u níž bylo na základě sociálního šetření shledáno, že se jedná o osobu, která je již ohrožena či jí reálně hrozí vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace, a vzhledem k nedostatečným kapacitám služby byla zařazena do seznamu čekatelů.

   **Nepříznivá sociální situace** je definována v § 3 ZSS 108/2006 a rozumí se jí 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 nebo z jiných závažných důvodů, řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. [↑](#footnote-ref-3)
4. Jedná se o adresu, na které žadatel většinu času pobývá (může se jednat např. o bydliště rodinných příslušníků apod.). [↑](#footnote-ref-4)
5. Toto kritérium není relevantní pro služby s celorepublikovým působením či velmi specifickou cílovou skupinou. [↑](#footnote-ref-5)
6. Prioritní skupina – jedná se o skupiny čekatelů o zařazení do pobytové sociální služby, které jsou seřazeny dle určeného kritéria. Může se jednat např. o bodové hodnocení žádosti v určitém rozmezí. Z prioritní skupiny s nejvyšším bodových ohodnocením je vybírán na základě dalších kritérií nejvhodnější čekatelů, který následně bude přijat do sociální služby. [↑](#footnote-ref-6)
7. Pořadník – jedná se o seznam čekatelů o zařazení do pobytové sociální služby, který je seřazen dle určeného kritéria (např. bodové hodnocení žádosti). [↑](#footnote-ref-7)