

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Pečovatelská služba**

SQ3 Jednání se zájemcem  
o Pečovatelskou službu



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

**Standard č. 3**  
**JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O PEČOVATELSKOU SLUŽBU**  
Pečovatelská služba Ledax o.p.s.

**Obsah**

I.	Význam standardu .....	1
II.	Kritéria SQSS č. 3 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....	2
III.	Poskytování základních informací – prvotní kontakt .....	2
IV.	Účastníci jednání se zájemcem o službu .....	3
V.	Jednání se zájemcem o službu – sociální šetření.....	4
VI.	Zásady jednání se zájemcem o službu.....	5
VII.	Vyjednávání služby se zájemci se specifickými potřebami .....	6
VIII.	Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu.....	7
IX.	Podpora srozumitelnosti.....	8
X.	Postup ve zvláštních situacích při jednání se zájemcem o službu (sociální šetření) .....	9
XI.	Přílohy.....	10

**I. Význam standardu**

Standard kvality sociální služby č. 3 (dále jen „SQSS“) upravuje postup pro jednání se zájemcem o službu. Obsahuje postup, jakým způsobem zjišťuje pracovník sociální situaci zájemce, jak probíhá projednávání potřeb, očekávání a osobních cílů zájemce. Popisuje, jaké informace a jakým způsobem jsou zájemcům o pečovatelskou službu předávány a kdo a za jakých podmínek se účastní jednání se zájemcem o službu.

Směrnice dále stanovuje, z jakých důvodů je možno zájemce o službu odmítnout a jak má pracovník při odmítnutí zájemce postupovat. Dále upravuje vedení evidence o zájemcích o službu, včetně odmítnutých zájemců.

Směrnice také uvádí metodické postupy ve zvláštních situacích, které mohou při jednání se zájemcem nastat a pokyn pro podporu srozumitelnosti jednání.

## II. Kritéria SQSS č. 3 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné prostřednictvím sociální služby realizovat.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů uvedených zákonem.

## III. Poskytování základních informací – prvotní kontakt kritérium a)

### Prvotní kontakt

Zájemce projeví zájem o pečovatelskou službu:

- telefonicky,
- elektronicky (e-mailem),
- písemně (poštou),
- osobně,
- v zastoupení (rodina, přátelé, opatrovník, zdravotník).

### Základní informace o službě poskytuje:

- vedoucí střediska pečovatelské služby či sociální pracovník, který předá zájemci základní informace o službě, zjistí základní osobní údaje zájemce a dojedná termín osobní schůzky v domácnosti zájemce,
- pracovník v sociálních službách, který zajistí kontakt na zájemce (jméno, bydliště, telefonní číslo) a předá ho sociálnímu pracovníkovi k dojednání osobní schůzky.

### Základní poskytované informace jsou:

- rozsah služeb poskytovaných společností Ledax o.p.s.,
- cílová skupina uživatelů, kterým je pečovatelská služba určena a poskytována,
- časová dostupnost a místo poskytování služby,
- odkaz na webové stránky [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz), kde je ke stažení Žádost o poskytování pečovatelské služby,
- cena za poskytovanou službu, tj. aktuální Ceník činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.
- nezbytnost sociálního šetření v domácnosti zájemce ev. ve zdravotnickém zařízení.

### Základní zjišťované informace jsou:

- jméno a příjmení zájemce o službu,
- trvalé bydliště zájemce o službu,

- místo poskytování pečovatelské služby,
- telefonní kontakt na zájemce o službu,
- potřeby zájemce,
- termín vhodný k osobní schůzce a sociálnímu šetření.

#### IV. Účastníci jednání se zájemcem o službu

Za Pečovatelskou službu Ledax o.p.s. je kompetentní se zájemcem o službu jednat sociální pracovník nebo vedoucí střediska. Ti rozhodují, zda zájemce patří do okruhu osob, kterým je služba určena, nebo nikoliv.

Zájemce se jednání účastní osobně. Jednání se mohou spolu se zájemcem o službu účastnit i jiné osoby (např. rodina, známí, přátelé), pokud o to zájemce projeví zájem a určí tak.

**Výjimky**, při kterých není jednáno výhradně s osobou zájemce, tvoří tyto případy:

a) **zájemce má v případě omezení svéprávnosti soudně ustanoveného opatrovníka:** opatrovník tak získává informace zároveň se zájemcem. S přihlédnutím k rozsahu omezení způsobilosti k právním úkonům jsou zájemci informace poskytovány a vysvětlovány dle individuální potřeby a schopnosti porozumět obsahu. Zájemce se v průběhu jednání vyjadřuje ke všem skutečnostem a na jeho stanovisko je vždy brán zřetel, a to i v případě, že jde o oblast, v níž je právně omezeno jeho rozhodování. Opatrovník zastupuje zájemce o službu pouze v rozsahu svých oprávnění a povinností. Případné uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby je v souladu s rozsahem omezení způsobilosti předjednáno s opatrovníkem.

b) **Zájemce není schopen vzhledem k svému zdravotnímu stavu za sebe jednat a nemá ustanoveného opatrovníka:** jednání se zájemcem probíhá za přítomnosti osoby, která jedná v zájmu zájemce (rodinný příslušník) a dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a zájemce souhlasil s projednávanými záležitostmi. Pracovník co nejvíce zapojuje osobu zájemce do jednání a snaží se nalézt společnou komunikaci se zájemcem (např. oční kontakt, pohnutí ruky jako důkaz souhlasu, atd.), aby ověřil, zda zájemce rozumí, co pracovník říká.

Se zájemcem a osobou jednajícím v zájmu zájemce jsou podrobně projednány způsoby, jakými může být uzavřena smlouva:

- prostřednictvím zastupování zájemce osobou pověřenou obcí,
- prostřednictvím řádně ustanoveného opatrovníka,
- prostřednictvím předběžného opatření soudu, ve kterém je osobě ustanoven opatrovník.

c) **Zájemce je svéprávný, dokáže za sebe jednat, ale není schopný podpisu:** v případě, kdy zájemce momentálně není schopen podpisu (např. z důvodu zlomené ruky či třesu horních končetin), ale je schopen za sebe jednat, probíhá jednání se zájemcem o službu za přítomnosti dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu

z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a zájemce rozuměl projednávaným záležitostem a s průběhem jednání souhlasí.

- d) **Zájemce nemá opatrovníka, ale rodina má o stanovení opatrovníka zájem:** sociální pracovník informuje rodinné příslušníky, kteří se v procesu jednání se zájemcem o službu angažují, o možnosti ustanovení opatrovníka, který bude zájemce dlouhodobě zastupovat. Sdělí, že opatrovníka ustanovuje místně příslušný okresní soud na návrh některé ze stran. Rovněž sdělí, že aktuálně je možné požádat o ustanovení předběžného opatrovníka anebo vydání předběžného opatření, kterým může soud stanovit zájemci zástupce do doby, než rozhodne o stálém opatrovníkovi. Pracovník informuje rodinu, že toto opatření může soud v případě potřeb vydat ve velmi krátké době. Pokud soud takového opatrovníka (kolizního opatrovníka, opatrovník formou předběžného opatření) stanoví, uzavírá smlouvu o poskytování služby za zájemce tento opatrovník.
- e) **Zájemce nemá stanoveného opatrovníka a rodina není připravena ustanovení opatrovníka zajistit, anebo není zřejmé, že zájemce bude opatrovníka potřebovat dlouhodobě:** sociální pracovník informuje zástupce zájemce o možnosti, že smlouvu za zájemce může uzavřít v souladu s § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obecní úřad s rozšířenou působností, dle místa trvalého pobytu zájemce. Zároveň poskytne zástupci zájemce podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem.

S osobami, které jednají v zájmu zájemce je předjednáno, jakým způsobem bude se zájemcem uzavřena případná smlouva o poskytování služby a k řešení situace je jim nabídnuta podpora.

## V. Jednání se zájemcem o službu – sociální šetření

kritérium b)

Cílem jednání se zájemcem o službu je pomoci zájemci definovat co od služby očekává, jaké jsou jeho osobní přání či cíle, kterých má být poskytováním pečovatelské služby dosaženo. Sociální pracovník či vedoucí střediska zájemci vysvětlí, co mu poskytovatel sociální služby může nabídnout. Výsledkem tohoto jednání je zjištění, zda by poskytovaná služba vedla k naplňování stanovených cílů zájemce či nikoliv.

Jednání se zájemcem o službu probíhá nejlépe v domácím prostředí zájemce, příp. v kanceláři sociálního pracovníka (vedoucího střediska) nebo na jiném místě (ve zdravotnickém zařízení, u příbuzných zájemce apod.).

Na začátku jednání pracovník se zájemcem vyplní formulář Žádost o poskytování pečovatelské služby, jejíž součástí je Souhlas se zpracováním osobních údajů zájemce. Pokud zájemce se zpracováním osobních údajů nesouhlasí a dokument odmítá podepsat, není možné zjišťovat o zájemci potřebné údaje a dál jednat o poskytování pečovatelské služby.

Metodami rozhovoru a pozorováním sociální pracovník zjišťuje základní informace o zájemci, jeho osobní potřeby, cíle, přání a očekávání a zapisuje je do Zápisu z jednání se zájemcem o službu (příloha č. 2).

Při sociálním šetření v domácnosti zájemce sociální pracovník zjišťuje, zda jsou v domácnosti vhodné podmínky pro poskytování požadované péče, případně doporučí úpravu domácnosti (zabudování madla, odstranění prahů a volných kobereců, zajištění kompenzačních pomůcek, zvedáku, polohovacího lůžka apod.).

Sociální pracovník posoudí, zda je zájemcem požadovaná služba skutečně potřebná a vhodná, zda byl prvotní požadavek zájemce správně definován, případně navrhne rozšíření služby nebo naopak. Zájemce společně se sociálním pracovníkem formulují cíle, přání, požadavky a způsoby, jakými jich společně dosáhnou a společně tvoří první individuální plán uživatele.

V průběhu jednání seznámí sociální pracovník zájemce o službu s těmito dokumenty:

- formulář smlouvy o poskytování pečovatelské služby,
- vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby,
- aktuální Ceník činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.,
- pravidlo pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- telefonický kontakt na sociálního pracovníka.

Pracovník výše uvedené dokumenty zájemci ponechá k prostudování.

Sociální pracovník seznámí zájemce s obsahem zápisu z jednání a společně jej stvrdí podpisy. Zápis může sloužit k dalšímu jednání v případě, kdy nebyla uzavřena smlouva o poskytování služby bezprostředně po jednání se zájemcem o službu.

Uživatel svým podpisem na zápisu z jednání stvrdí seznámení s výše uvedenými dokumenty.

Každá žádost o poskytování pečovatelské služby je opatřena evidenčním číslem a zapsána do knihy Žádostí o poskytnutí pečovatelské služby. Vyplněný a podepsaný formulář žádosti je uložen v kanceláři vedoucí střediska nebo sociálního pracovníka a slouží pro následné sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

V případě, že smlouva o poskytování služby nebude se zájemcem uzavřena, pracovník postupuje se dle článku VIII. Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu.

## **VI. Zásady jednání se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu je dialog mezi zájemcem o službu a pracovníkem Pečovatelské služby Ledax o.p.s. (sociální pracovník/vedoucí střediska), jehož cílem je zjistit, v jaké sociální situaci se zájemce nachází.

Pracovník se snaží o vytvoření příjemné atmosféry, je při jednání diskrétní, flexibilní k potřebám zájemce a individuálně přistupuje ke každému zájemci. Rozhovor je veden s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu a možnostem zájemce.

Pracovník při jednání se zájemcem o službu postupuje tak, aby zájemce rozuměl všem poskytnutým informacím. Činí tak především přiměřeným tempem řeči, hlasitostí, opakováním podstatných údajů, ověřováním si, zda zájemce rozumí.

V případech, kdy má zájemce potíže s komunikací, pracovník postupuje podle článku IX. Podpora srozumitelnosti a článku X. Postup ve zvláštních situacích při jednání se zájemcem o službu (sociální šetření).

Pracovník zjišťuje, co zájemce potřebuje a co očekává od využívání pečovatelské služby, jaké jsou jeho požadavky a osobní cíle, které by chtěl prostřednictvím pečovatelské služby naplnit. Zjišťuje, jaké má zájemce současné možnosti a jak jsou jeho potřeby momentálně zajišťovány.

Pracovník postupuje tak, aby měl zájemce o pečovatelskou službu na konci rozhovoru jasno, zda je pro něho služba vhodná, zda a v jakém rozsahu může uspokojit jeho očekávání, potřeby, požadavky.

Pracovník zhodnotí, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým je služba určena a zda je pro něj pečovatelská služba vhodnou službou z hlediska jeho potřeb a očekávání. Pracovník může zájemce odmítnout z důvodů uvedených v článku VIII.

Zájemce zhodnotí, zda služba odpovídá jeho požadavkům a potřebám a taktéž má možnost službu odmítnout. Obě strany si mohou vzít čas na rozmyšlenou.

Vyplývá-li z jednání, že zájemce splňuje podmínky pro poskytování služby a má zájem o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, pracovník přejde k procesu uzavírání smlouvy.

## **VII. Vyjednávání služby se zájemci se specifickými potřebami**

Za zájemce se specifickou potřebou považujeme zájemce:

- s poruchou zraku či nevidomé,
- s poruchou sluchu či neslyšící,
- s mentálním postižením,
- s demencí,
- s poruchami verbální komunikace či němé,
- cizince nebo příslušníky etnické skupiny nemluvící česky,
- negramotné.

Ve všech těchto případech platí, že zájemce musí spadat do cílové skupiny (tj. do okruhu osob, kterým je služba určena). Vyjednávání se zájemcem se specifickou potřebou je vždy přítomna osoba blízká zájemci (např. rodinný příslušník, tlumočnick), která se se zájemcem dobře dorozumí. Je-li zřejmé, že se pracovníci pečovatelské služby se zájemcem

nedorozumí, je třeba blízkou osobu zájemce zajistit i na plánování služby a v případě potřeby také na dobu poskytování péče.

Vyjednávání poskytování služby i podpisu smlouvy o poskytování služby se u výše uvedených zájemců musí účastnit osoba, se kterou se zájemce dorozumí či tlumočnick.

Služby tlumočnicka si zájemce (později uživatel) hradí sám, z vlastních zdrojů. Tlumočnicka mohou zprostředkovat pracovníci pečovatelské služby (na základě spolupráce s příslušnými organizacemi) anebo si zajistí tuto službu zájemce/uživatel sám.

Při vyjednávání služby a podpisu smlouvy o poskytování služby se zájemcem, který je omezen ve své svéprávnosti, musí být vždy přítomen opatrovník. Vždy jsou respektovány potřeby zájemce o službu, opatrovník provede právní úkon, tj. podpis zápisu z jednání se zájemcem a následně podpis smlouvy o poskytování služby.

### **VIII. Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu** (kritérium c))

#### **Okruh osob, kterým není služba určena, neboť jim poskytovatel nedokáže zajistit kvalitní službu**

- a) osoby, které ohrožují svůj život či zdraví nebo zdraví a život pracovníků (vlivem závislosti na návykových látkách, agresivního chování či duševního onemocnění),
- b) osoby, jejichž onemocnění vyžaduje taková opatření, která pečovatelská služba není schopna zajistit (pobytové zařízení, hospitalizace).

#### **Důvody pro odmítnutí zájemce o službu**

- a) zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena,
- b) služba nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby,
- c) zájemce žádá o službu, kterou pečovatelská služba neposkytuje,
- d) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

#### **Evidence odmítnutých zájemců o službu**

Při odmítnutí zájemce o službu sociální pracovník provede zápis do Evidence odmítnutých zájemců o službu a u těchto odmítnutých zájemců archivuje žádosti o poskytnutí pečovatelské služby a zápisy z jednání se zájemcem o službu.

Dále eviduje a archivuje žádosti o poskytnutí pečovatelské služby a zápisy z jednání se zájemci o službu u zájemců, kterým byl poskytnut čas „na rozmyšlenou“ a kteří se do 7 dnů neozvali nebo či poskytování služby odmítli.

V případě zájemců, kteří nedodrží stanovenou lhůtu 7 dnů „na rozmyšlenou“ ze zdravotních důvodů sociální pracovník volí individuální postup.

#### **Postup pracovníka při odmítnutí zájemce o službu**

- sociální pracovník/vedoucí střediska jedná důstojně, eticky a s patřičnou argumentací,



- poskytne zájemci základní sociální poradenství a doporučí nebo zprostředkuje jiné řešení jeho situace,
- pokud zájemce požádá o písemné potvrzení o odmítnutí, pracovník ho vystaví s doporučením, jak má zájemce dále postupovat při řešení své nepříznivé situace a zasílá ho doporučeně do vlastních rukou zájemce/zákonného zástupce zájemce.

#### **Postup pracovníka při odmítnutí zájemce z kapacitních důvodů**

- sociální pracovník provede zápis o odmítnutí zájemce z kapacitních důvodů do databáze čekatelů,
- pracovník provede zápis časově chronologicky dle data jednání se zájemcem uvedeného v zápisu z jednání se zájemcem o službu,
- pracovník informuje odmítnutého zájemce o:
  - přibližné čekací době (dle pořadových čísel zájemců v databázi čekatelů),
  - pravidlech pro výběr z databáze čekatelů (dle data zapsání žádosti, dle naléhavosti sociální situace),
  - způsobu, jakým bude zájemce kontaktován po výběru z databáze,
  - nalezení jiného způsobu podpory či jiného poskytovatele sociální služby,
  - povinnosti zájemce informovat poskytovatele o změnách na straně zájemce (zhoršení sociální situace, vyřešení situace zájemce jinou službou apod.).

#### **Postup pracovníka při výběru zájemce o službu z databáze čekatelů**

- při uvolnění kapacity pečovatelské služby sociální pracovník vybere z databáze čekatelů prvního v pořadí odmítnutých zájemců o službu (dle data zapsání),
- telefonicky nebo písemně doporučenou poštou informuje zájemce o uvolnění kapacity a o možnosti poskytování služby,
- v případě nezájmu prvního vybraného zájemce, je kontaktován zájemce druhý v pořadí atd.,
- v případě kritické či naléhavé sociální situace lze upřednostnit konkrétního zájemce před dalšími zájemci,
- sociální pracovník u nově vybraného zájemce provede aktualizaci sociální situace, vyhotoví zápis z jednání se zájemcem o službu a postoupí se k sepsání a podepsání smlouvy o poskytování služby.

### **IX. Podpora srozumitelnosti**

Komunikace s uživatelem je založena na důvěře, rovnoprávnosti, porozumění a vzájemném respektování. Pracovník při komunikaci věnuje pozornost verbálnímu i neverbálnímu projevu uživatele a citlivě reaguje na jeho podněty.

Při jednání se zájemcem vychází pracovník z komunikačních možností, zdravotního stavu a mentálních schopností zájemce o službu.

Pracovník činí veškerá možná opatření, aby zájemce porozuměl sdělovaným informacím. Upravuje rychlost a hlasitost své mluvy, vysvětluje jednotlivé části textu, ověřuje si zpětnou

vazbou, že zájemce textu porozuměl. V případě potřeby použije prostředků alternativní komunikace (větší velikost písma, gesta, reálná ukázka, obrázek, piktogram apod.).

Pokud zájemce nemůže číst, ale je schopen jednat, pracovník ho seznámí s obsahem dokumentů potřebných pro poskytování služby pomocí pomůcek nebo prostřednictvím (či za přítomnosti) jiné osoby, kterou si sám zvolí.

U zájemců se zhoršeným zrakem pracovník postupuje dle míry postižení. Nabízí:

- hlasité čtení textů,
- písemné podklady s velkými písmeny,
- spolupráci s Tyfloservisem o.p.s. ([www.tyfloservis.cz](http://www.tyfloservis.cz)),
- spolupráci s Tyflokabinetem o.p.s. ([www.tyflokabinet.cz](http://www.tyflokabinet.cz)).

U zájemců se sluchovým postižením pracovník nabídne možnosti komunikace, na které je zájemce zvyklý a které mu vyhovují:

- naslouchátko,
- odezírání (artikulace),
- psaní,
- znakový jazyk s pomocí tlumočnicka do znakového jazyka či s pomocí osoby zájemci blízké, která znakový jazyk ovládá.

U zájemců s kombinovanou poruchou sluchu i zraku, může pracovník nabídnout navázání spolupráce se společností LORM o.s. – Společnost pro hluchoslepé ([www.lorm.cz](http://www.lorm.cz)).

## **X. Postup ve zvláštních situacích při jednání se zájemcem o službu (sociální šetření)**

**Zájemce neotevívá**, když se sociální pracovník dostaví na sociální šetření, tj. na sjednanou schůzku v domácnosti zájemce; pracovník telefonicky kontaktuje zájemce, v případě, že není možné se se zájemcem telefonicky spojit, zanechá pracovník zájemci vzkaz, aby ho znovu kontaktoval, a provede zápis do zápisu z jednání se zájemcem o službu.

**Zájemce se nedostaví** na smlouvené setkání – sociální pracovník zájemce telefonicky kontaktuje, příp. zanechá písemný vzkaz. V případě, že zájemce nereaguje, pracovník ho již nekontaktuje a provede zápis do zápisu z jednání se zájemcem o službu.

**Rodina zasahuje do jednání** a jedná za zájemce – sociální pracovník rodině vysvětlí, že jednání je vedeno se zájemcem o službu a v jeho zájmu. V případě potřeby pracovník požádá o jednání pouze se zájemcem, bez přítomnosti rodiny.

**Zájemce žádá o poskytování služby nad rámec její činnosti** – sociální pracovník zájemce seznámí s činnostmi pečovatelské služby a vysvětlí mu, že je nutné přistupovat stejně ke všem zájemcům o službu (uživatelům).

**Zájemce žádá o přednostní přijetí** – sociální pracovník posoudí situaci zájemce o službu a sdělí zájemci postup při jednání se zájemcem a při přijímání nových uživatelů.

**Zájemce o službu pracovníkovi nabízí dar (úplatek) pro přednostní přijetí** nebo službu nad rámec poskytovaných činností – sociální pracovník odmítne přijetí daru (úplatku) a seznámí zájemce s postupem jednání se zájemcem o službu. Dále zájemce informuje o dodržování rovného přístupu ke všem zájemcům o službu a o dodržování etického kodexu, o postupu při zařazení zájemce do databáze zájemců.

**Zájemce o službu je slovně či fyzicky agresivní** – pracovník zachová klid a jedná asertivně, v případě stupňování agrese pracovník ukončí jednání a provede zápis do zápisu jednání se zájemcem o službu.

**Zájemce o službu je pod vlivem alkoholu** – sociální pracovník navrhne pro sociální šetření zájemci jiný termín a upozorní zájemce na nutnost neužívat alkohol při jednání s pracovníky pečovatelské služby.

## XI. Přílohy

Příloha č. 1: Žádost o poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 2: Zápis z jednání se zájemcem o službu

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zpracoval</b>	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality služby	21. 11. 2018	
<b>Schválil</b>	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	3. 12. 2018	
<b>Určeno pro</b>	pracovníky Pečovatelské služby Ledax o.p.s.			