

**Standardní postup - jednání se zájemcem o službu,**  
**pravidla pro přijímání klientů do zařízení, pravidla odmítnutí zájemce o sociální službu**  
**Domov pro seniory v Lázních Kynžvart, příspěvková organizace**

**Jednání se zájemcem o službu**

Zájemce o službu, si může vybrat z několika způsobů získávání informací o zařízení a poskytovaných službách.

Způsoby jednání:

**1) telefonický kontakt a dotaz na poskytované služby:**

Základní informace je možné podat telefonicky, zejména způsob ubytování, rozsah zdravotnické a ošetrovatelské péče, čekací lhůty, poskytované druhy sociální služby včetně hrazení služeb.

V případě hlubšího zájmu můžeme nabídnout

- odkaz na [www.domovkynzvalt.cz](http://www.domovkynzvalt.cz)
- zaslání informačního materiálu o zařízení
- zaslání žádosti o vedoucí zdravotního úseku do zařízení
- osobní návštěva zájemce, případně osob blízkých v zařízení

Základní informace o zařízení poskytují všichni pracovníci zařízení na tel. číslech:

sociální pracovnice (354691231), 354691776 (ředitelka), 354691403 (ekonomka), 354691777 (zdravotní sestry),

**2) osobní schůzka** – je obvykle domluvena předem telefonicky (není podmínkou).

Jednání se zájemcem o službu vede ředitelka nebo sociální pracovnice, základní informace o zařízení a způsobu poskytovaných služeb je schopen podat každý pracovník zařízení.

**Postup:**

- přivítání zájemce, rodiny, přátel
- vyslechnutí přání zájemce, zjišťování jeho představ o službě, co očekává od vedoucí zdravotního úseku do zařízení, konkrétně které služby požaduje, aby byl jeho život kvalitnější
- představení cílové skupiny zařízení, konfrontace se statutem představení nabídky zařízení, způsobu ubytování, poskytování zdravotnické a ošetrovatelské péče, informace o poskytovaných sociálních službách, cenách apod.
- orientace na přání a cíle zájemce o službu, zodpovídání jednotlivých dotazů, které klienta zajímají, vysvětlení provozu a organizace zařízení
- upozornění na další služby (volnočasové aktivity a aktivizační programy), které zařízení poskytuje
- průběžné ověřování, zda zájemce rozumí poskytovaným informacím, případné opakování informací a vysvětlování
- v případě komunikačních problémů zvolit takový způsob komunikace, aby zájemce o službu mohl vyjádřit svá přání a posoudit, zda je pro něj nabízený typ služby vhodný (písemná forma, CD alternativní komunikace, prohlídka zařízení, prohlídka kroniky, fotografie, www stránky apod.), v tomto případě je nutné počítat s vyšší časovou náročností
- zjištění, zda zájemce obdržel dostatečné množství informací, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda má zájem o nabízenou službu
- prohlídka zařízení, prohlídka kroniky, v případě zájmu diskuse s klienty zařízení
- **shrnutí** – rozhodnutí zájemce, domluva na dalším setkání, předání informačních materiálů, odkaz na www stránky zařízení, předání žádosti o vedoucí zdravotního úseku, v případě zájmu pomoc s vyplněním žádosti a informace o dalším postupu ve správním řízení žádosti, případně doporučení jiné vhodné sociální služby

**3) prostřednictvím elektronické pošty [info@domovkynzvalt.cz](mailto:info@domovkynzvalt.cz),**

- odpověď na dotaz je odeslána obratem, obvykle ještě týž den, nabídka dalších možných způsobů poskytování informací o zařízení a službě, odkaz na www stránky zařízení

4) **korespondenční adresa:** Domov pro seniory v Lázních Kynžvart  
Polní 378  
354 91 Lázně Kynžvart

- odpověď na konkrétní dotaz, přiložení informačních materiálů, případně žádosti, návrh dalších kontaktů (telefony, E-mail, osobní setkání) a možností poskytování informací

Čas vymezený na jednání se zájemcem o službu není omezen. Setkání je možné opakovat, doplňovat informace, umožnit zájemci kontaktovat stávající klienty zařízení. Zájemce se může také zúčastnit volnočasových aktivit, aktivizačních programů, společenských akcí.

### **Pravidla pro přijímání žadatelů do zařízení**

Pokud se zájemce rozhodne, na základě získaných informací, podat si **ŽÁDOST O PŘIJETÍ** do zařízení, je možné žádost předat osobně, odeslat poštou, stáhnout žádost z webových stránek.

Na požádání zájemce naši pracovníci pomohou s vyplněním žádosti. Součástí žádosti je **zpráva od ošetřujícího lékaře** (podle § 91, odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb.) případně další zprávy od odborných ošetřujících lékařů.

Po podání žádosti sociální pracovník (ředitel) předběžně zhodnotí, zda žadatel odpovídá cílové skupině, zda je schopen zajistit odpovídající typ služby (pokud zjevně neodpovídá cílové skupině, doporučí sociální pracovník jinou odpovídající sociální službu). Žadatel je vyrozuměn (písemně, telefonicky, mailem) o přijetí žádosti o přijetí do Domova a zařazení/nezařazení do pořadníku čekatelů. V případě volného místa dále jedná sociální pracovník s klientem o provedení sociálního šetření v místě bydliště. V případě, že z výsledku sociálního šetření vyplývá, že rozsah potřebné míry podpory **odpovídá** stupni závislosti III nebo IV dle § 8 zákona o sociálních službách, jedná se o osobu, která by mohla být do zařízení přijata. Zároveň sociální pracovníci v terénu poskytuje osobě, zájemci o sociální službu, sociální poradenství ohledně jiných - pro osobu vhodnějších dostupných sociálních službách v terénu.

Pokud nemá Domov volné místo, jsou žádosti evidovány v Pořadníku čekatelů, sociální šetření je provedeno aktuálně před očekávaným uvolněním místa.

### **Pravidla při přijímání klientů:**

- 1) přednostně jsou přijímáni klienti, kteří pobírají příspěvek na péči 3 a 4 stupně (dále jejich zdravotní stav dle sociálního šetření **odpovídá** stupni závislosti 3 až 4). Klienti jsou přijímáni na základě data přijaté žádosti a dle naléhavosti péče (posuzuje sociální pracovník a vedoucí zdravotního úseku).
- 2) klienti, kteří aktivovali svou žádost o přijetí (tj. klienti, kteří vyplnili tzv. vratku s tím, že si zatím nepřejí nastoupit), a to podle data aktivace žádosti a dle naléhavosti péče (stupně závislosti)
- 3) může dojít k jinému, než výše uvedenému postupu, a to např. v situacích, kdy máme **např.** k dispozici pokoje 1+1 pro manželské či partnerské páry.

### **4) zvláštní postup přednostního přijímání klientů podle usnesení RKK č. 951/09/11 (viz. příloha č. 1)**

Po prostudování údajů, uvedených v žádosti, sociální pracovník a vedoucí zdravotního úseku posuzují schopnost zařízení uspokojit potřeby žadatele sociálními službami, které nabízí zařízení. Toto zjištění je následně ověřeno při sociálním šetření v místě bydliště žadatele, kterého se zpravidla zúčastňuje sociální pracovník (při nepřítomnosti ředitelka) a vedoucí zdravotního úseku (při nepřítomnosti zastupující vedoucí zdravotního úseku). Termín sociálního šetření je dohodnut se žadatelem telefonicky nebo osobně, vítáme přítomnost členů rodiny.

### **DOMOV MŮŽE ODMÍTNOUT UZAVŘÍT SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB** v případě,

- že neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,

- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby – upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb., § 36.
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl-li Domov, v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí, smlouvu o poskytnutí **těže** sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

**Jestliže Domov odmítne uzavřít se zájemcem smlouvu** o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. V případě odmítnutí žádosti Domov pomáhá a spolupracuje na vyhledávání alternativního způsobu zajištění služeb klientovi (předání přehledu poskytovatelů sociálních služeb v ČR, Karlovarském kraji, předání kontaktů na poskytovatele vhodných sociálních služeb apod.).

**Sociální šetření** v místě bydliště žadatele má za úkol doplnit požadované údaje pro potřeby rozhodování o vhodnosti služby pro žadatele a konfrontovat osobu žadatele s cílovou skupinou zařízení, dále schopnosti zařízení uspokojit sociální potřeby žadatele. Dále je cílem informování žadatele o právech a povinnostech klientů, zodpovězení případných dalších dotazů žadatele, vysvětlení způsobu poskytování sociální služby, zjištění, jak si žadatel poskytování služby představuje. **V rámci sociálního šetření je vyhotoven zápis** s poznatky sociálního pracovníka a vedoucí zdravotního úseku, jejich doporučení k uzavření/neuzavření smlouvy, potřeba dalších vyšetření od odborných lékařů apod.

Během šetření jsou předány informační materiály, telefonické kontakty, seznam věcí k nástupu, Úhradník, Domácí řád, vzor Smlouvy o poskytování sociální služby, Pravidla pro způsob oznamování pobytu klienta mimo Domov pro seniory v Lázních Kynžvart a odhlašování/přihlašování stravy, standardní postupy poskytování sociálních služeb, Standard - stížnosti aj.

Podle potřeby se provádí i další sociální šetření. Žadatel je průběžně ústně, písemně nebo mailem informován o zařazení /nezařazení do pořadníku po proběhlém sociálním šetření, o přijetí a nástupu/nepřijetí do Domova.

**Do Domova jsou přijímáni klienti na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální péče** a v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., kteří naplňují podmínky pro uvedenou cílovou skupinu a posláni Domova. Smlouva stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby (podmínky, způsob poskytování cena, povinnosti a práva....) včetně osobního cíle, který má služba naplňovat. Smlouva je uzavřena v písemné formě. Všechny smlouvy jsou evidovány.

**Klient, který byl vyzván k nástupu** (obvykle telefonicky, případně písemně) si dohodne se sociální pracovnící (ředitelkou) den a čas nástupu, v rámci provozních možností se snažíme přizpůsobit potřebám klienta. Klient, který po vyzvání k nástupu nemá zájem zatím nastoupit, obdrží tzv. vratku, kde potvrdí svou vůli v uvedený termín nenastoupit a v rámci vratky a průvodního dopisu podepíše poučení, že již nebude vyzván vždy, když se uvolní volné místo v Domově, ale podle své potřeby upozorní telefonicky či písemně sociální pracovnící (ředitelku), že již má zájem nastoupit. Poté již nastupuje na uvolněné místo mimo pořadník.

Klient, který obdržel výzvu k nástupu do zařízení, má také k dispozici číslo telefonu na ředitelku a sociální pracovníci zařízení. Je možné se domluvit telefonicky na konkrétní hodinu příjmu klienta, i mimo čas uvedený ve výzvě k nástupu (zde bývá „nástup v dopoledních hodinách“).

Klienta přijímá do zařízení sociální pracovníce (ředitelka). Při příjmu klienta se řídí tímto standardem, dále reaguje na případné varianty, které vyplynou z jednání s nastupujícím klientem. Sociální pracovníce:

- **Aktivnímu klientu**, který nemá problém v komunikaci, přenechává dostatek prostoru, aby sám mohl uplatnit svou vůli a vyslovit svá přání, dotazy, formulovat svůj osobní cíl. Hovor pouze usměrňuje, dbá na to, aby byly probrány nejdůležitější zásady řízení a organizace domova, které se dotýkají pobytu klienta a poskytování sociálních služeb, obsah smlouvy o poskytování služby apod.

- **Pasivního klienta** informuje přiměřeným způsobem sama, dotazy na jeho názory, zájmy, potřeby se jej snaží zapojit do aktivnějšího rozhovoru a spolupráce, zapojuje do rozhovoru

i klientův doprovod, pomáhá klientovi formulovat jeho osobní cíl.

Obsah, délku rozhovoru, formu podávání informací přizpůsobí věku a možnostem klienta.

Veškeré informace o poskytovaných službách jsou zpracovány a klientovi poskytnuty také v písemné formě, psané větším typem písma. Ke komunikaci lze využít i CD alternativní komunikace a fotografickou prezentaci zařízení.

Níže uvedený postup je závazný co do obsahu, nikoliv závazný v postupu podle jednotlivých bodů, vždy je postupováno podle možností a schopností klienta, příjem klienta do zařízení a vybavení vstupních formalit je možné rozdělit i do několika dní. Klient může kdykoliv ukončit přijímací rozhovor a odebrat se do svého pokoje.

### **Postup:**

- 1) Privítání klienta a jeho doprovodu.
- 2) Zjištění několika dotazy, kolik informací již klient o zařízení má, jaké jsou jeho představy poskytované službě, co od zařízení očekává, v čem očekává zkvalitnění života, jaké potíže mu pomohou poskytované služby řešit.
- 3) V návaznosti na předchozí bod jsou klientovi nabídnuty požadované služby a vysvětlen způsob jejich poskytování.
- 4) Klient je dále upozorněn na možnost dalších služeb, které může v zařízení využívat, kde získá informace o této službě a kdo ho může informovat. Informace o poskytovaných službách dostane klient zpracované i v písemné formě, je upozorněn na možnost podrobně se seznámit s poskytovanou službou ve zpracovaných standardních postupech, které jsou kdykoliv k dispozici v hale zařízení, stejně jako ceník za poskytované služby.
- 5) Dále je klient seznámen s vnitřními předpisy zařízení, zejména Domácím řádem, Standardním postupem o podávání a vyřizování stížností, Postupem při mimořádném vstupu do bytu se zabezpečeným klíčem, obsahem smlouvy o poskytování služby apod. Tyto informace dostane zapůjčeny též v písemné formě, aby měl dostatek času se s nimi seznámit, případně aby měl možnost klást dotazy a upřesnit rozsah žádaných služeb. Klient je informován o možnosti si platné vnitřní předpisy zařízení kdykoliv půjčit, a to i do bytu, z haly zařízení. Seznámení s vnitřními předpisy potvrdí klient svým podpisem. Ze vstupního jednání je sepsán zápis.
- 6) Postupně je klient seznamován se změnami, které jej čekají s nástupem do zařízení a dotazován, v jakých změnách by potřeboval podporu zařízení. Jedná se zejména o přehlašování pošty, hlášení k trvalému pobytu, vyřízení nového občanského průkazu, přehlášení důchodu na novou adresu bydliště, případná změna lékaře, zavedení telefonní linky, pomoc při úpravách pokoje podle jeho přání, podpora při vyřizování příspěvku na péči apod.
- 7) Při vyřizování osobních záležitostí klienta podle bodu 6) jsou zkontrolovány osobní údaje klienta podle OP, rodného listu a kartičky zdravotního pojištění, aktuální telefonické spojení na rodinu.
- 8) Klient je seznámen s vybavením přiděleného pokoje podle inventárního seznamu, kontrola inventáře je provedena i fyzicky při předvedení bytu a předání klíčů. Předání inventáře klient potvrdí svým podpisem, inventární seznam se stává součástí jeho složky.
- 9) Následuje prohlídka zařízení, společných prostor, klientovi je vysvětleno, v kterých prostorách se poskytují které služby a kdo je poskytuje, na koho se obracet v případě potřeby, osobní seznámení s personálem Domova ( může provádět také ošetřovatelský personál v průběhu dne přijetí – respektujeme míru únavy přijímané/ho při přijetí).
- 10) Po nastěhování je klient navštíven zdravotnickým a ošetřujícím personálem, který klientovi podrobně vysvětlí způsob poskytování zdravotnické a ošetřovatelské péče, zdravotnický personál zjistí obvodního lékaře, případně pomohou s přehlášením k lékaři zařízení, ověří si požadavky klienta na další zdravotní a ošetřovatelskou péči, které budou součástí Smlouvy o poskytování sociální péče.
- 11) S klientem po celou dobu nástupu a adaptace spolupracuje sociální pracovník, který s klientem **jedná o uzavření smlouvy** na poskytování sociální péče, napomáhá **stanovení vstupního osobního cíle a potřebné míry podpory ze strany zařízení**, dále poskytuje

informace o službách a koordinuje spolupráci při péči o klienta se zdravotnickým a ošetrovatelským úsekem.

Po nastěhování klienta následuje období adaptace, kdy klient potřebuje pomoc při stěhování, úpravách bytu, podporu při vyřizování úředních záležitostí, orientaci v novém prostoru a způsobu poskytování služeb. Toto období není časově omezené, odvíjí se podle skutečných potřeb klienta a schopnosti jeho adaptace.

V průběhu této přizpůsobovací fáze pomáhají zaměstnanci (sociální pracovník, ošetrovatelský personál) klientovi ve formulování jeho osobního cíle, potřeb sociální služby, způsobu poskytování. Zdravotnický personál a sociální pracovník se věnují průběžně sledování klienta, jeho adaptačnímu procesu. Vyhodnocení těchto ukazatelů je zaznamenáváno do dokumentace klienta.

V Lázních Kynžvart dne 15. 9. 2011

Lenka Wohrabová  
ředitelka DS  
Lázně Kynžvart

Tímto se ruší Standardní postup - jednání se zájemcem o službu, pravidla pro přijímání klientů do zařízení, pravidla odmítnutí zájemce o sociální službu Domov pro seniory v Lázních Kynžvart ze dne 1. 1. 2011

Příloha:

č. 1 Postup příspěvkových organizací Karlovarského kraje v oblasti sociálních služeb při příjmu klientů ze zdravotnických zařízení ústavní péče, které poskytují sociální službu dle ustanovení §52 zák. č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů

č. 2 Tiskopis – zájemce o službu

## Příloha č. 1

### **Postup příspěvkových organizací Karlovarského kraje v oblasti sociálních služeb při příjmu uživatelů ze zdravotnických zařízení ústavní péče, které poskytují sociální službu dle ustanovení § 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.**

Dle ustanovení § 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), se ve zdravotnických zařízeních ústavní péče poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby, a nemohou proto být propuštěny ze zdravotnického zařízení do doby, než jim je zabezpečena pomoc blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo než jim je zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo než je jim zajištěno poskytování pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

Zdravotnickými zařízeními ústavní péče, ve kterých přichází v úvahu poskytování sociálních služeb dle § 52 Zákona, se rozumí zejména: nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, psychiatrické léčebny a rehabilitační ústavy.

Z ustanovení § 52 Zákona vyplývá, že poskytování sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče je dočasným opatřením. Předpokládaná délka poskytování sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče by neměla bez individuálního posouzení a odůvodnění specifických potřeb jednotlivých uživatelů služby zpravidla překročit tři měsíce.

Současná praxe však ukazuje, že ve zdravotnických zařízeních ústavní péče je významnému počtu uživatelů tato pobytová sociální služba poskytována minimálně deset a více měsíců. Poskytovatelé tuto nepřiměřenou délku poskytování sociální služby odůvodňují zejména nedostupností a nepropojeností potřebných sociálních služeb na území KK, dlouhou čekací dobou pro přijetí zájemců o pobytové sociální služby zejména do **domovů pro seniory nebo domovů se zvláštním režimem**.

Pro zajištění řešení této situace Rada Karlovarského kraje schválila dne 5.9.2011, usnesením č. RK951/0911 postup pro jednání se zájemci o poskytování sociální služby v zařízeních zřizovaných Karlovarským krajem a jejich následné přednostní přijetí do zařízení při splnění těchto podmínek :

- uživatel je v době podání žádosti do domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem poskytována sociální služba ve zdravotnickém zařízení ústavní péče dle ustanovení § 52 Zákona a vzhledem k jeho zdravotnímu stavu není schopen obejít se bez pomoci jiné fyzické osoby; nemůže být přitom propuštěn ze zdravotnického zařízení z důvodu, že mu nelze zabezpečit pomoc blízkou nebo jinou fyzickou osobou a s ohledem na potřeby a zdravotní stav zájemce nepostačuje poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb
- kompetentní pracovníci zařízení zřizovaného KK , zejména domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem, po vlastním provedeném sociálním šetření zjistí, že žádající osoba spadá do cílové skupiny osob, pro kterou je požadovaná služba určena. V domovech pro seniory jsou cílovou skupinou osoby od 60 let věku a dále senioři od 65 let věku. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené Zákonem. V domovech se zvláštním režimem jsou cílovou skupinou osoby se stařeckou demencí, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, ve věku od 60 let, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené Zákonem.
- zájemce o poskytnutí sociální služby v zařízení zřizovaném KK, kterému **je v době podání žádosti poskytována sociální služba ve zdravotnickém zařízení ústavní péče dle ustanovení § 52 Zákona, bude v případě volné kapacity přijat přednostně** před žadateli, kteří jsou zařazení do evidence osob nepřijatých do zařízení z důvodu plné kapacity a kterým není poskytována sociální služba ve zdravotnických zařízeních ústavní péče na základě ustanovení § 52 Zákona.



# DOMOV PRO SENIORY V LÁZNÍCH KYNŽVART, POLNÍ 378

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

### Zájemce:

Jméno, příjmení .....

Adresa .....

Věk .....

Tel. číslo .....

Jedná sám ANO  NE

Důvod zájmu .....

Zdroj informací o službě .....

**Jméno a příjmení jiné jednající osoby** .....

Kontakt .....

Příbuzenský vztah .....

**Poskytnuté informace** při 1. jednání dne ..... způsob .....

Informace poskytnul (jméno, podpis) .....

- |                             |                          |                                   |                          |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. Podmínky přijetí         | <input type="checkbox"/> | 10. Praní prádla                  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Popis možností ubytování | <input type="checkbox"/> | 11. Úklid                         | <input type="checkbox"/> |
| 3. Stravování               | <input type="checkbox"/> | 12. Osobní věci                   | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ošetřovatelská péče      | <input type="checkbox"/> | 13. Úschova cenností              | <input type="checkbox"/> |
| 5. Rehabilitace             | <input type="checkbox"/> | 14. Kulturní a společenské vyžití | <input type="checkbox"/> |
| 6. Výše úhrady za pobyt     | <input type="checkbox"/> | 15. Využití volného času          | <input type="checkbox"/> |
| 7. Způsob úhrady za pobyt   | <input type="checkbox"/> | 16. Pobyt mimo ústav              | <input type="checkbox"/> |
| 8. Podávání žádostí         | <input type="checkbox"/> | 17. Návštěvy                      | <input type="checkbox"/> |
| 9. Prohlídka domova         | <input type="checkbox"/> | 18. Předání žádosti               | <input type="checkbox"/> |



## JAK SE STÁT NAŠÍM KLIENTEM

**První info** → telefon

→ web

→ osobně

→ písemně na adresu (info leták)



**Podání žádosti** → osobně (ředitelka/soc.  
pracovnice)

→ písemně (ředitelka/soc. prac.)



**Šetření v místě bydliště žadatele provádí soc.  
pracovník + vrchní sestra**



**Přijetí do domova**



**Podpis smlouvy o poskytování sociálních služeb**

