

Vzory zápisů služeb v SONIC

Evidence všech kontaktů a služeb je povinností poskytovatele SSL.

Máme dva vzory povinných zápisů: při zahajování a při ukončování služby. (Je nutné mít zaznamenané, že při ústním uzavření smlouvy proběhly obsahové náležitosti písemné smlouvy spojené se začátkem i koncem služby.)

U dalších zápisů pracovník vychází z individuální situace/služby uživatele a jeho potřeb.

Zde jsou náměty a inspirace pro zápisy v jednotlivých fázích poskytování služby:

- **Jednání se zájemcem o službu**
 - Kontakt se zájemcem
 - Odmítnutí zájemce
- **Uživatel během služby:**
 - Zájemce se stává uživatelem
 - Mapování potřeb
 - Individuální plánování
 - Poskytované služby (individuální i kolektivní v kontextu IP)
 - Revize IP
 - Případné přerušení služby
 - Ukončení služby

V průběhu služby máme dva povinné vzory zápisů:

Při zahajování:

„Pracovník a zájemce se domluvili na poskytování sociální služby (OSP/SAS). Zájemce byl seznámen s rozsahem služby, místem a časem jejího poskytování i dalšími informacemi, jež jsou obsahem standardní smlouvy. Zájemce obsahu rozumí a souhlasí s ním.“

+ Popis dle ind. situace uživatele

Při ukončování:

„Ukončení služby uživateli“ + uvedení zákonných důvodů ukončení, viz příklady níže v tabulce + popis dle ind. situace

ZÁJEMCE

Jednání i Kontakt se zájemcem zapisujeme do: Kontakty

Čas odpovídá skutečně strávené době.

Možnost výběru délky kontaktu až 30 min.

Pokud se jedná o delší dobu zadáme další kontakt.

SONIC v současné době nemá jmenovitě kategorii pro jednání se zájemcem.

Fáze	Kde v SONIC	<ul style="list-style-type: none">Povinné zápisy v SONICInspirace pro zápisy	Pomůcka: SQSS/Pravidla, Metodika SONS a další viz níže
Jednání se zájemcem	„Kontakty“: Záložka: Služby Položka: Nový kontakt	Popis dle ind. situace/Inspirace: Seznámil/a jsem zájemce s informacemi o službě, s pravidly SSL, s rozsahem služeb ... Zvažovali jsme, zda je pro zájemce služba vhodná... Mapovali jsme očekávání/potřeby zájemce i jaká rizika mohou pro něj s poskytováním služby souviset? Zájemce uvedl... Hovořili jsme o tom, jak rizika můžeme ošetřit... Zájemce navrhl... Zájemce spadá do cílové skupiny, domluvili jsme se na poskytování SSL...	<ul style="list-style-type: none">- Pravidlo 02- Příloha 01 Jednání se zájemcem pomocný formulář- Karty potřeb SONS- Tematický list:<ul style="list-style-type: none">- „Cílová skupina: jak a čím zájemce dokládá“- „Uživatel sociální služby, rozdíl mezi uživatelem a členem spolku“
Odmítnutí zájemce	Záložka: Služby Položka: Nový odmítnutý zájemce. Výběr z číselníku-zákonné možnosti.	Popis dle ind. situace/Inspirace: Do editačního pole „Poznámka“ můžeme přidat zápis, např: Vysvětlil/a jsem zájemci důvod odmítnutí poskytnutí služby, jedná se o ... Zpětná vazba/reakce odmítnutého zájemce byla... Zájemci jsem na jeho žádost vystavil/a potvrzení o odmítnutí...	<ul style="list-style-type: none">- Pravidlo 02,- Příloha 05 Vzor písemného odmítnutí služby- Případně Příloha 04 Seznam čekatelů

UŽIVATEL BĚHEM SLUŽBY

V této fázi máme dva druhy zápisů:

Kontakty (zde převážně v rozsahu cca 10–15 minut)

V SONIC: Záložka: Služby, položka: Nový kontakt

a

Služby (Služby uživateli v jednotlivých fázích), viz níže

V SONIC: Záložka: Služby, položka: Nové poskytnutí služby

Fáze	Kde v SONIC	<ul style="list-style-type: none">• Povinné zápisy v SONIC• Inspirace pro zápisy	Pomůcka: SQSS/Pravidla, Metodika SONS a další viz níže
Zájemce se stává uživatelem	Zápis: buď v Kartě klienta/IP nebo v textovém poli 1.zápisu viz výše + Zápis služby	<u>Povinný zápis:</u> „Pracovník a zájemce se domluvili na poskytování sociální služby (OSP/SAS). Zájemce byl seznámen s rozsahem služby, místem a časem jejího poskytování i dalšími informacemi, jež jsou obsahem standardní smlouvy. Zájemce obsahu rozumí a souhlasí s ním.“ + Popis dle ind. situace/Inspirace: Ujednali jsme s uživatelem pravidla spolupráce viz Provozní řád Domluvili jsme se na tom, jakým způsobem budeme poskytovat službu i četnosti komunikace. Nyní 1x týdně, po měsíci postačí 1x za 2 týdny...	V případě potřeby text: Pravidlo 02: - Příloha 03 Smlouva o poskytnutí SSL Příloha 02 - Informace o zpracování osobních údajů pro uživatele SSL dle potřeby další přílohy - Tematický metodický list: „Uživatel s omezenou svéprávností“

Fáze	Kde v SONIC	<ul style="list-style-type: none"> • Povinné zápisy v SONIC • Inspirace pro zápisy 	Pomůcka: SQSS/Pravidla, Metodika SONS a další viz níže
Mapování potřeb	Zápis služby	<p>Popis dle ind. situace/Inspirace: Uživatel navštívil SONS, protože jeho současná situace... Uživatel dle svých slov potřebuje pomoci s ... Uživatel zatím nedokáže definovat svoje cíle, budeme si je upřesňovat v dalších setkáních. Uživatel považuje svoje cíle za prioritní v následujícím pořadí: ... Spolu s uživatelem jsme vyhodnotili možná rizika, která jsou ... a domluvili jsme se na...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Karta potřeb SONS - Pravidlo 01 Cíle služby
Individuální plánování	Zápis IP: Karta klienta + Zápis služby	Popis dle ind. situace/Inspirace: viz sloupec pomůcka	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidlo 02 - Tematický metodický list: „IP v praxi“ - V SONIC u editačního pole IP
Poskytování služby (individuální i kolektivní v kontextu IP)	Zápis služby	<p>Popis dle ind. situace/Inspirace: Aktivizace uživatele probíhala rozhovorem/podporou, kdy jsme ... Uživatel naše setkání zhodnotil následovně: ... Uživatele jsem podpořil v jeho úmyslu tím, že jsem ... V úvodu setkání jsem nejdříve naslouchal uživateli a následně kladl otázky k ... Uživatel si v rámci konzultace ujasňoval... V závěru se rozhodl pro ... Domluvili jsme se, že při dalším setkání budeme pokračovat v ... Uživatel si do příštího setkání zjistí/rozhodne se/připraví... Uživatel vyjádřil nespokojenost s ... Na přání uživatele jsme k setkání přizvali tentokrát i jeho dceru... V závěru setkání jsem uživateli vytiskl/odeslal e-mailem informace k ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidlo 02 - Tematický list: „Kolektivní odborné poradenství“ - „Sociální služby v rámci rekondice hrazené MZ“

Fáze	Kde v SONIC	<ul style="list-style-type: none"> • Povinné zápisy v SONIC • Inspirace pro zápisy 	Pomůcka: SQSS/Pravidla, Metodika SONS a další viz níže
Revize IP	Zápis revize IP: Karta klienta + Zápis služby	<p>Popis dle ind. situace/Inspirace: Uživateli se podařilo naplnit... Uživateli se zatím nepodařilo cíl naplnit, protože,..., z tohoto důvodu budeme společně mapovat jiné způsoby postupu... Dochází ke změně cílů/postupů... Uvedený cíl již není aktuální, ... Uživatel změnil prioritu cíle následovně... Konzultovali jsme nová rizika, budeme ... Uživatel se již nechce účastnit aktivity ... , protože...</p> <p>Téma spokojenosti se službou: Uživateli se na službě líbí... Uživatel by uvítal změnu v ... Uživatel byl nespokojený s..., chtěl by...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidlo 02 - Pravidlo 02 Příloha 07 Podněty náměty - Tematický metodický list: „IP v praxi“
Ukončení služby	Zápis do IP: Karta klienta Zápis služby Přesun do archivu, viz sloupec „Pomůcka“	<p><u>Povinný zápis:</u> „Ukončení služby uživateli“ + uvedení důvodu ukončení, viz příklady:</p> <p>Popis dle ind. situace + příklady zápisů (jde o zákonné důvody): Domluvili jsme se s uživatelem na ukončení služby, cíle spolupráce jsou naplněny. Domluvili jsme se s uživatelem na ukončení služby, došlo k vyčerpání všech dostupných řešení situace. Uživatel ukončuje službu výpovědí bez udání důvodu. Ukončuji službu výpovědí ze strany poskytovatele. Uživatel hrubě porušoval pravidla služby. Ukončuji službu výpovědí ze strany poskytovatele z organizačních důvodů.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidlo 02: - Kapitola Ukončení služby - Příloha 08 Ukončení služby výpovědí porušení pravidel - Tematický metodický list: „Utřídění uživatelů v SONIC“

Dobry zápis je:

- * individuální
- * popisný (co a jak pracovník a uživatel dělá, co se jim povedlo/nepovedlo)
- * stručný, srozumitelný a výstižný (v souvislostech s cíli služby)
- * aktuální (zmínění změn oproti běžnému stavu)
- * obsahuje také výhled (např. plán na příští setkání)
- * popisuje stav v činném rodě (já jsem připravil...) ...

Zápis nesmí obsahovat: citlivé údaje (údaje, které nesouvisí s poskytováním služby), okopírované dokumenty či korespondenci třetí strany (pracovník v zápisu jen shrne, podstatu informace).

Do zápisu uvádíme jen křestní jméno nebo používáme oslovení „uživatel“ (neuvádíme příjmení).