

Jednání se zájemcem o službu, informování, projednávání potřeb a pravidla pro odmítnutí zájemce

Standard číslo: **3**

Platnost od: **28.8. 2018**

Rozsah působnosti: **sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, tlumočníci**

1 Pravidla jednání se zájemcem

Cílem pravidel jednání se zájemcem o službu je, aby:

- se zájemce o službu mohl rozhodnout, zda služba nabízí podporu, kterou pro řešení své situace potřebuje,
- pracovník mohl rozhodnout, zda zájemci může být poskytnuta kvalitní sociální služba v souladu s vymezenou cílovou skupinou, které je služba určena, posláním, cíli, zásadami, potřebami zájemce, podmínkami, kapacitou a podmínkami služby.

2 Průběh jednání

Zájemce o sociální službu může učinit první kontakt s dotazem:

- prostřednictvím SMS,
- osobně,
- e-mailem,
- pomocí aplikace Skype nebo WhatsApp.

Kontakt trvá max. v délce 10 minut a zájemce chce informace – tyto pracovník podá. Pokud zájemce chce dále jednat a oslovený byl pracovník bez kompetencí, tento předá informaci kompetentnímu sociálnímu pracovníkovi o zájmu zájemce a zájemci předá kontakt na tohoto



pracovníka. Jednání se zájemcem zahájí sociální pracovník, resp. pracovník v soc. službách pod dohledem sociálního pracovníka, pokud trvá kontakt déle než 10 minut.

Zájemce jedná osobně (nebo v zastoupení). Jednající pracovník zodpovídá zájemcovy otázky týkající se poskytované sociální služby a z jednání se zájemcem pořizuje anonymizovaný zápis do aplikace, téma: *Jednání se zájemcem*.

Jednání se zájemcem a podávání informací probíhá zpravidla mezi 8:00 a 17:00 v pracovní den. Toto jednání se zájemcem může proběhnout:

- osobně v kanceláři CSNN,
- při osobní schůzce v místě schůzky na základě předchozí domluvy,
- on-line prostřednictvím aplikace Skype nebo WhatsApp.

Jednání probíhá přímo se zájemcem o sociální službu. V případě, že zájemce určí kontaktní osobu, slouží kontaktní osoba pouze ke zprostředkování a jako přirozená podpora při jednání s osobou zájemce. Jednání se zájemcem o službu se mohou spolu se zájemcem o službu účastnit i jiné osoby (například z řad příbuzných, rodič).

Jen se samotným zájemcem pracovník nejedná, pokud:

- zájemce má soudně ustanoveného opatrovníka – přizve opatrovníka,
- zájemce je nezletilý a má zákonného zástupce – informuje zák. zástupce,
- zájemce zplnomocnil určitou osobu k jednání – jednání se účastní zmocnitel i zmocněnec,
- zájemce není schopen vzhledem k zdravotnímu stavu komunikovat (jednat za sebe) a nemá zákonného zástupce – jednání se účastní osoba pověřená obcí k zastupování.

3 Pravidla informování zájemce o sociální službu o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby

Jednající pracovník seznámí zájemce s rozsahem poskytovaných služeb v době předcházející uzavírání smlouvy. Zájemce seznámí s informacemi:



- kdo je poskytovatel služby – ústně, na letáčku,
- jaký druh služby je poskytován – ústně, na letáčku,
- s posláním a cíli služby – ústně, na letáčku,
- v jaké formě (ambulantní, terénní) – ústně, na letáčku,
- jaké činnosti jsou nabízeny – základní – ústně, na letáčku,
- kde budou nabízeny a v jakém čase – ústně, pravidla služby,
- o bezplatnosti služby – ústně, na letáčku,
- jaká pravidla by zájemce musel dodržovat – pravidla služby: co je v nich uvedeno, co musí dodržovat, práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy – písemný vzor, ústně,
- jak je stanovena výpověď obou stran, lhůty a od kdy běží, z jakých důvodů poskytovatel dává výpověď – písemný vzor, ústně,
- doba platnosti smlouvy – písemný vzor, ústně,
- s návazností na další služby – ústně, vytištění informace.

Jednající pracovník poskytne zájemci dostatek času na případné otázky.

V případě zájmu jednající pracovník umožní zájemci si prohlédnout prostory CSNN pro uživatele a školící místnost, kuchyňku, WC pro uživatele, nástěnky. Zájemce upozorní na možnost se s rozsahem služby seznámit také prostřednictvím volně dostupných informací na web stránkách - www.csnn.cz.

Zájemce má možnost se sám aktivně seznámit s veřejně dostupnými informacemi o CSNN a registraci v registru poskytovatelů MPSV - <http://iregistr.mpsv.cz>

4 Projednávání požadavků, očekávání a osobního cíle se zájemcem o sociální službu

Při jednání se zájemcem jednající pracovník zjišťuje, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout:

- jaký je způsob komunikace zájemce,



- jaká očekávání má zájemce od služby,
- co zájemce potřebuje,
- jestli lze zprostředkovat návazné služby k řešení zájemcovy situace.

Pokud zájemce trvá na okamžitém poskytnutí služby, jednající pracovník znovu vysvětlí zájemci pravidla poskytování služby.

Jednání končí:

- v případě zájmu zájemce – uzavřením písemné nebo ústní smlouvy,
- odmítnutím zájemce ze strany poskytovatele,
- zájemcovým rozhodnutím, že nemá o službu zájem.

5 Pravidlo informování zájemce srozumitelným způsobem

Jednající pracovník informace podává v menších množstvích, ověřuje otázkami, zda zájemce všemu porozuměl. Při jednání si všímá projevů souhlasu či nesouhlasu zájemce, používá dostupné alternativní dokumenty (video ve ZJ s titulky, nákres, aj.).

Je-li zájemce omezený ve svéprávnosti, jednání vede pracovník se zájemcem o sociální službu za přítomnosti zájemcova zástupce, informace podává tak, aby informacím rozuměl sám zájemce.

Je-li zájemcem nezletilý, jednání pracovník přizpůsobí s ohledem na rozumovou vyspělost odpovídající věku zájemce, resp. vede jednání s vědomím zákonného zástupce nezletilého zájemce.

Pracovník při osobním jednání použije formu komunikace srozumitelnou zájemci, kterou používá anebo se zájemce zeptá na preferovaný způsob komunikace.

- Zájemce preferuje znakový jazyk nebo znakovanou češtinu – jednání je přítomný tlumočnický znakového jazyka nebo znakované češtiny.
- Zájemce chce písemnou formu – pracovník otevře Word a píše zájemci, resp. na papír.

- Záměnce požaduje artikulační tlumočení – pracovník dbá na dodržování podmínek (vidět na mluvčího, vhodné osvětlení místnosti atp.),
- Tlumočnick použije podle potřeb záměnce další formáty ke srozumitelné komunikaci: znakovanou češtinu, totální komunikaci, jednoruční nebo dvouruční prstovou abecedu.

Při jednání přes aplikaci Skype nebo Whatsapp pracovník použije záměncovu formu komunikace anebo se zeptá záměnce na preferovaný způsob komunikace – např. online přenos ZJ nebo písemnou formu (chat).

6 Zápisk z jednání se záměncem

Jednající pracovník o kontaktu se záměncem a též i o jednání se záměncem učiní zápis do aplikace a uvede:

- co očekával záměnce od služby a jaké chtěl informace,
- v čem potřeboval či potřebuje pomoci,
- preferovaný způsob komunikace záměnce,
- předané informace,
- informace o poskytnutém základním poradenství,
- datum jednání,
- kontakt na záměnce (v případě plné kapacity).

7 Pravidla pro zápisky o jednání se záměncem a smlouvě

Pracovník o jednání se záměncem učiní samostatný zápis do aplikace. V případě, že v daném okamžiku po jednání uzavírá také smlouvu o poskytování soc. služby, zápis o uzavření smlouvy uvede do aplikace samostatně.



8 Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu, vedení evidence z kapacitních důvodů

Jednající pracovník může odmítnout zájemce, je-li plná kapacita, a to s ohledem na:

- potřebu stávajících klientů,
- aktuální potřebnost služby v terénu,
- rozsah potřebné podpory,
- datum a čas zkontaktování se,
- lokalitu,
- vytíženost služby v ambulanci.

Jednající pracovník zájemce zaeviduje do aplikace jako žadatele o službu, se kterým nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z kapacitních důvodů a poskytne mu základní sociální poradenství a vezme si kontakt na něj, který uvede do zápisu z jednání. V případě uvolněné kapacity bude vyrozuměn zájemce, který je na řadě podle data zařazení zápisu do aplikace.

Jednající pracovník může dále odmítnout zájemce:

- žádá-li o službu, kterou neposkytujeme, nespadá do cílové skupiny,
- zájemci byla vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jednající pracovník odmítnutému zájemci poskytne základní sociální poradenství, předá kontakty na organizace, které mohou řešit zájemcovu situaci.

Požádá-li zájemce o písemné potvrzení o odmítnutí, jednající pracovník toto písemné potvrzení vydá dle vzoru a uvede do něj:

- identifikaci zájemce, datum, kdy k odmítnutí došlo,
- důvod odmítnutí s odkazem na zákonné ustanovení,
- datum a podpis.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





Jednání se zájemcem o službu, informování, projednávání potřeb a pravidla pro odmítnutí zájemce

Standard číslo: 3

Platnost od: **28.8. 2018**

Rozsah působnosti: **sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, tlumočníci**

Zpracovala: Mgr. Eva Liberdová, MBA (metodička)

Schválila: Bc. Pavlína Zarubová (ředitelka)

Níže uvedení, byli seznámeni s tímto dokumentem.

<i>jméno</i>	<i>datum seznámení</i>	<i>podpis</i>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jsme mostem mezi dvěma světy...