

„Dětský úsvit“ z.s.

Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01

IČO: 07 111 223

Kontaktní místo: Obrněné brigády 20/20, Cheb 35002

[www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz)

**FB: Dětský úsvit – pěstounská péče, autismus a děti v nesnázích**

Služba: ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (dále jen OSP)

Název: **VZÁJEMNOST**

### **Standard č. 3**

#### **Jednání se zájemcem o sociální službu**

#### **. Jednání se zájemcem o sociální službu**

##### **Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které b schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu těchto pravidel poskytovatel postupuje

*Poznámka: SP= sociální pracovník*

Způsob získávání klientů:

*OSP Vzájemnost má zpracovány informační letáčky s nabídkou služby a to včetně letáčků pro dětské klienty. Letáčky jsou umístěny na webových stránkách organizace, na Fb: Dětského úsvitu, jsou šířeny a distribuovány i ostatním institucím a organizacím, jsou u lékařů, mají je k dispozici i soudci, OSPODy, školy apod.; jsou rovněž mediálně prezentovány – např. Fb města Cheb či RL města Cheb; jsou propagovány i na různých akcích určené pro veřejnost a také v občasníku Noviny berušky Milušky( vydává DÚ)*

**Možnosti vstupu do služby:**

- a) zájemce o poskytnutí služby nás osobně vyhledá a osloví sám / osobně, telefonicky, písemně;/ buď jeho zájem trvá a je dohodnut i konkrétní termín konzultace, nebo se nerozhodne pro služby ( např. typově mu služba nevyhovuje či ještě není zcela rozhodnut pro službu, tj.potřebuje čas na rozmyšlenou) nebo z rozhovoru vyplyne, že bohužel nespadá do cílové skupiny a je mu doporučena jiná služba
- b) je osloven samotným SP - dále již postup jako v bodě a)
- c) zájemce je do služby doporučen pracovníkem jiné instituce,spolupracující organizace, které doporučují klienta do služby.

O jednání se zájemcem o službu je vždy vytvořen písemný záznam. V záznamu je vždy uveden: datum jednání se zájemcem o službu, tj.kdo se zájemcem jednal, tj. který sociální pracovník služby, jaká byla forma jednání ( osobní, telefonická.....), údaje o zájemci ( které svobodně a dle vl. úvahy poskytne sám zájemce, tj. může být že si zájemce nepřeje uvést své celé jméno nebo bydliště apod.) a s jakým výsledkem jednání proběhlo.

**Zahájení spolupráce s klientem**

Na první konzultaci SP informuje zájemce o charakteru, pravidlech a bezplatnosti poskytované služby (Procedurální standard č. 2. - Ochrana práv uživatele). SP poté ověří, zda zájemce informacím porozuměl a zda jeho zájem o poskytnutí služby trvá. V kladném případě je zahájen rozhovor s cílem zjištění názoru potenciálního klienta na problém, jeho osobních cílů (očekávání cílového stavu), které by měly být naplněny v průběhu spolupráce či by se k nim klient měl přiblížit, a konkrétních možných kroků které je ochoten a schopen učinit. SP na základ informací získaných od zájemce dle svého uvážení rozhodne, zda je možné zahájit spolupráci.

Již v rámci první schůzky se zájemcem, pokud jsou splněna kritéria pro poskytnutí služby, je prostřednictvím záznamového listu sjednána buď ústní či písemná dohoda o spolupráci. Záznamový list je koncipován tak, že zároveň umožňuje zaznamenat individuální plán poskytování služby a kontrolu plnění plánu poskytovatelem i klientem. SP se snaží klienta v nejvyšší možné míře zplnomocňovat k realizaci jednotlivých dohodnutých kroků.

**Zájemci jsou seznámeny s prvotními, základními informacemi o samotné službě. Tj. s informacemi, které obsahuje smlouva o poskytování sociální služby. Je jim předána informace, že ji nemusí uzavírat nutně písemně, je to jejich volba. Rovněž jsou seznámeni s tím, že o nich bude vedena příslušná dokumentace a proč, co bude dokumentace obsahovat,**

a že mohou kdykoliv do spisu, který bude o daném klientovi veden, na požádání nahlížet, popř. si pořídit kopii ze spisu. Rovněž jsou seznámeni s mlčelivostí zaměstnanců organizace.

Smlouvu o poskytování sociální služby uzavírá v písemné podobě vždy vedoucí služby. V ústní podobě ji může uzavřít i sociální pracovník (SP).

Pokud pracovník jedná se zájemcem o službu, je povinen neprodleně předat informace vedoucí služby a s ní dohodne další postup. O zařazení klienta do služby se děje vždy s vědomím vedoucí služby.

### **Kritéria rozhodující o zahájení spolupráce s klientem**

- Zájemce o službu k řešení své situace tuto službu potřebuje, zájemce je motivován ke spolupráci (spolupráce je dobrovolná), v dosahu zájemce neexistuje jiná služba, která by jeho nepříznivou sociální situaci pomohla řešit lépe, a zároveň pokud tuto situaci může OSP řešit (nedublujeme již existující a funkční další odborné veřejné služby).

- Poskytovatel má volné kapacity k poskytování služby.

. Případné odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity konzultuje SP se svým vedoucím.

V případě, že zájemci o službu nemůže být služba poskytnuta, je mu, pokud je to možné, doporučena a případně zprostředkována jiná vhodná pomoc.

### **Kritéria rozhodující o ukončení spolupráce s klientem:**

- uživatel již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu (klient může ukončit svoji spolupráci kdykoliv a bez udání důvodu),
  - spolupráce je ukončena dohodou mezi poskytovatelem a klientem při vyřešení sociálního problému klienta, kdy klient již nepotřebuje ani další služby poskytovatele,
  - klientův případ se vyvinul do podoby, kdy poskytovatel již nemůže nabídnout žádné řešení.
- V tomto případě toto poskytovatel klientovi vysvětlí, a pokud je to možné, doporučí, případně zprostředkuje, další služby, • klient nespolupracuje nebo jiným závažným způsobem porušuje kontrakt nebo narušuje stanovené hranice pracovního vztahu.

O okamžitém ukončení spolupráce může SP rozhodnout v případě, že je klientem fyzicky nebo slovně napaden. V případě, že spolupráce je ukončena ze strany poskytovatele služby, je tento povinen o svém rozhodnutí informovat klienta a tuto informaci zavést do klientského spisu. V případě, že klientovi nelze z nějakých důvodů oznámit ukončení spolupráce, stává se tato informace pouze součástí klientského spisu. SP je povinen konzultovat se svým vedoucím předčasné ukončení spolupráce s těmi klienty, se kterými má uzavřenou písemnou dohodu o spolupráci.

## **Další pravidla pro postup jednání se zájemcem či klientem:**

1)

Pokud klient „přichází“ do služby a je již předem dojednáán termín , je s ním dále vedeno jednání.

2) Pokud klient „ přichází“ klient nečekaně a není objednáán a je -li volná kapacita, je s ním dále vedeno jednání rovněž, nebo , je mu nabídnuto objednání se na schůzku na jiný den dle možností klienta a kapacity služby.

4) S klientem pracuje SP, který s ním uzavřel kontrakt, popř. kterého určila vedoucí služby. SP se tímto stává klíčovým pracovníkem pro daného klienta. V případě nepřítomnosti uvedeného SP jej zastoupí jiný SP.

5) SP při 1. konzultaci se zájemcem o službu jej informuje o všech jeho povinnostech tak, aby zájemce informacím porozuměl, tedy za použití vhodně zvolených komunikačních dovedností s ohledem na schopnosti konkrétního zájemce o službu.

6) Pokud je zájemce hluchoněmý, SP nabídne dojednání schůzky, na které bude přítomen též tlumočník do znakové řeči. Pokud bude třeba, je možno přizvat i tlumočníka, v případě, že klient nehovoří a nerozumí česky, je jiné národnosti

7) Pokud se zájemce o službu dostaví ve stavu pod vlivem drog či alkoholu, je toto důvodem pro ukončení jednání se zájemcem. Zájemce je ústně požádán SP, aby se dostavil ve střízlivém stavu.

*Toto vždy SP ověří neprodleně ,tj. provede vizuální kontrolu zájemce/klienta, přičemž provede zrakovou, sluchovou a čichovou kontrolu, směřující k vyloučení akutní intoxikace alkoholem či drogami, známek agrese, či jiné patologie, bránící dalšímu jednání.*

*Pokud je vše v pořádku, může probíhat další jednání.*

8) V případě nevolnosti je zájemci či klientovi nabídnuta sklenice vody.

9) Pokud v průběhu jednání SP se zájemcem či klientem SP zazvoní služební telefon, SP se omluví a buď rychle záležitost vyřídí nebo telefonát nepřijme.

10) SP při jednání se zájemcem či klientem nesmí konzumovat jídlo, může požívat nealkoholické nápoje.

11) Při jednání se zájemcem či klientem se vždy zájemci či klientovi představí a zpravidla vyká a oslovuje se „pane“, „paní“ či „slečno“ + příjmení.

Výjimkou je situace, kdy se SP se zájemcem či klientem znají z jiného prostředí a běžně si tykají. Nebo jedná -li se o dítě.

12) SP se představí svým jménem, příjmením a pracovním zařazením v úvodu prvního jednání se zájemcem.

13) V případě potřeby použití WC sociálním pracovníkem (a je-li v domácím prostředí klienta), slušně se zeptá zda může WC použít; nikdy se svévolně v prostředí , kde je klient doma, nepohybuje bez svolení klienta a nejlépe i v jeho doprovodu; vždy se předem dovolí; Výjimkou je situace, kdy se klientovi či zájemci udělá náhle nevolno a SP na nezbytně nutnou dobu zajde pro sklenici vody. Jinak bezvýhradně ctí a respektuje soukromí klienta.

14) SP používá jako nástroj pro dokumentaci poskytování a individuálního plánování sociální služby formulář „záznamový list“.

15) Zájemce je informován o možnosti čerpat službu anonymně.

16) V průběhu podávání informací o službě a všech povinnostech uživatele SP pokládá zájemci otázky směřující ke zjištění, zda zájemce o sociální službu chápe smysl informací, např. otázkou typu: „*Jak rozumíte tomuto pravidlu?*“, „*Víte, co znamená toto slovo?*“, apod., a na základě získané zpětné vazby volí další vhodný postup informování.

- 17) Pravidla pro pohyb dalších osob v době poskytování sociální služby jsou tato: Osoba, která není zaměstnancem organizace či není k jednání se souhlasem zájemce či klienta a SP nebyla přizvána, nesmí do procesu zasahovat či aktivně svévolně vstupovat.
- 18) Při jednání se zájemcem či klientem SP nepoužívá v rozhovoru rozkazovací způsob.
- 19) V kontaktu se zájemcem či klientem je jeho příjmení skloňováno.
- 20) Doba jedné schůzky/konzultace se zájemcem či klientem se stanovuje maximálně na 1 hodinu. Pokud je nezbytné jednat s klientem v rámci jednoho dne delší dobu než je 1 hodina, stanovuje se nejdéle po uplynutí této doby přestávka v době trvání nejméně 10 minut.

Účinnost a platnost: k 1.7.2022

Zpracovala a schválila: Mgr. Sonia Sudimacová, předsedkyně spolku "Dětský úsvit" z.s.