Charita Kaplice
IČ 736 34 310
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
Tel.: 731 604 509
E-mail: reditel@kaplice.charita.cz
www.kaplice.charita.cz

STANDARD č. 3
JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

PRAVIDLA PRO JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU:

- Se zájemcem o sociální službu jedná sociální pracovník.
- Zájemce o sociální službu kontaktuje sociálního pracovníka sám (osobně, telefonicky, e-mailem)
- Kontakt na sociálního pracovníka SR Tolerance může zprostředkovat kterýkoli zaměstnanec Charity Kaplice.
- Kontakt na zájemce o službu může být zprostředkován a následně předán přímo sociálnímu pracovníkovi i od jiných fyzických či právnických osob (např. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, jiná sociální služba či organizace, některý z uživatelů nebo zákonných zástupců či opatrovníků, apod.)
- Schůzku se zájemcem si dojedná sám sociální pracovník (osobně, telefonicky, e-mailem).
- Schůzky probíhají dle dohody buď v kanceláři sociálního pracovníka anebo v přirozeném prostředí zájemce (např. v jeho domácnosti).
- Zájemce o sociální službu má možnost přivést s sebou na jednání doprovod. Doprovázet zájemce o sociální službu může jakákoliv osoba, (např. jeho zákonní zástupci, opatrovník, rodina, přátelé, jiní poskytovatelé, zástupci úřadů apod.) Zájemce o sociální službu musí souhlasit s účastí této osoby na jednání.
- Před jednáním se zájemcem o sociální službu v domácím prostředí zájemce je dohodnuto, zda sociální pracovník přijde na schůzku sám nebo s doprovodem jiného pracovníka.
- Na osobní setkání se zájemcem si sociální pracovník připraví potřebné dokumenty, formuláře a pomůcky (propagační materiály, piktogramy, obrázky či fotografie)
- Po každém jednání sociálního pracovníka se zájemcem o sociální službu vyhotoví sociální pracovník písemný Záznam z jednání se zájemcem o službu.

Charita Kaplice
IČ 736 34 310
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
Tel.: 731 604 509
E-mail: reditel@kaplice.charita.cz
www.kaplice.charita.cz

POSTUP JEDNÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU:

- celý proces jednání se zájemcem je vyobrazen ve Schématu jednání se zájemcem o sociální službu – Příloha č. 1

PRVNÍ KONTAKT - SJEDNÁNÍ SCHŮZKY

- zájemce zkontaktuje sociálního pracovníka nebo sociální pracovník zkontaktuje zájemce o sociální službu nebo jeho zákonného zástupce / opatrovníka (osobně, telefonicky, e-mailem) a domluví si s ním / s nimi datum, čas a místo osobního setkání

PRVNÍ SCHŮZKA – OSOBNÍ SETKÁNÍ

- sociální pracovník se během osobního setkání se zájemcem na první schůzce drží následujícího procesu jednání

Informace o průběhu schůzky – sociální pracovník na začátku schůzky shrne, o čem spolu budou hovořit:

- jaký má schůzka časový rámec (cca 30 – 60 minut),
- s kým sociální pracovník bude jednat, pokud je na schůzce více osob (mluvit bude přednostně se zájemcem, pokud bude potřebovat doplnit některé informace, obrátí se i na zákonného zástupce / opatrovníka)
- předá základní informace o Charitě Kaplice a o sociální službě Tolerance
- bude potřebovat získat informace o zájemci
- informuje o dokumentech a formulářích k vyplnění (o informace o zpracování osobních údajů GDPR, podepíše souhlas se zpracováním údajů a o dotazníku pro zájemce o sociální službu)
- o možnosti prohlídky zařízení, zprostředkování propagačních materiál

Materiály a pomůcky:

- pracovník na schůzku přinese i dokumenty týkající se sociální služby (smlouva a přílohy, dotazník pro zájemce, propagační materiály), do kterých může během schůzky nahlížet
- piktogramy, obrázky a fotografie týkající se organizace Charity Kaplice a sociální služby Tolerance

Charita Kaplice
IČ 736 34 310
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
Tel.: 731 604 509
E-mail: reditel@kaplice.charita.cz
www.kaplice.charita.cz

Informace o sociálních službách Charity Kaplice a o sociální službě Tolerance – sociální pracovník poskytne zájemci tyto základní informace stručnou a srozumitelnou formou:

- kde sídlí a jaké sociální služby poskytuje Charita Kaplice
- co dělá a komu poskytuje své služby SR Tolerance, co je posláním služby, způsob a formy poskytování sociální služby Tolerance, čas a místo poskytování, jaké jsou cíle a zásady služby, druhy základních činností, fakultativní činnosti, informuje bezplatnosti služby sociální rehabilitace

Získání informací od zájemce:

- jak se o sociální službě zájemce dozvěděl,
- jaká je jeho nepříznivá sociální situace,
- jaký je jeho zdravotní stav a zdravotní omezení,
- jaké jsou jeho potřeby, osobní cíle, očekávání
- V případě, že se jednání účastní další osoba blízká zájemci, sociální pracovník dbá na to, aby při získávání informací odpovídal především zájemce o sociální službu, pokud je to možné. Pracovník na základě získaných informací vyhodnotí, zda zájemce splňuje kritéria okruhu osob a zda jeho požadavky, potřeby a přání lze poskytováním sociální služby naplňovat a jsou-li v souladu s poskytovanou službou.
- Dobrovolné sdělení důležitých informací, které může mít zásadní vliv na bezpečné poskytnutí sociální služby (alergie, ekzémy, stísněnost mezi více lidmi atd…)

Ověření trvání zájmu o sociální službu:

- pokud zájem netrvá, schůzka tímto končí, případně jsou zájemci nabídnuty kontakty na jiné sociální služby či formy pomoci
- pokud zájem trvá, následují další kroky (viz níže)

Administrativní úkony:

- pracovník seznámí zájemce s tím, jaké informace sociální služba shromažďuje a jak je s nimi zacházeno. Na základě souhlasu zájemce podepíše - Souhlas se zpracováním osobních údajů ZOS, Informace o zpracování osobních údajů

- pracovník předá zájemci Dotazník pro zájemce o sociální službu – Příloha č. 4 (zjišťování rozsahu podpory) k vyplnění a nabídne pomoc při jeho vyplnění. Zájemce o sociální službu se nyní může rozhodnout, zda dokumenty sepíše sám nebo s pomocí osoby blízké či pracovníka. Dotazník může zájemce vyplnit na místě nebo si jej může odnést s sebou a sociálnímu pracovníkovi jej následně doručí.
- sociální pracovník zájemci poskytne prostor pro jeho případné dotazy
- sociální pracovník se domluví se zájemcem na příštím kontaktu a současně mu nabídne prohlídku sociální služby. Tímto schůzka končí.

JEDNÁNÍ O PŘIJETÍ - ROZHODOVACÍ PROCES

- sociální pracovník neprodleně po ukončení schůzky se zájemcem sepíše písemný záznam o průběhu schůzky (Záznam z jednání se zájemcem) a založí jej do složky Zájemci o sociální službu Tolerance
- na základě získaných informací od zájemce rozhodne o přijetí či odmítnutí uživatele ze zákonných důvodů

Pokud je zájemce o sociální službu odmítnut (pouze ze zákonných důvodů):

- pokud je zájemce odmítnut, je sociálním pracovníkem zapsán do Evidenčního listu odmítnutých zájemců o službu – Příloha č. 3 (je uložen ve složce Zájemci o sociální službu SR Tolerance)
- sociální pracovník zájemce o sociální službu kontaktuje a sdělí, že je odmítnut a do 14-ti dnů mu odešle dopis s oznámením zákonných důvodů jeho odmítnutí
- součástí dopisu mohou být i kontakty na jiné, pro zájemce vhodné služby či instituce a možnosti pomoci

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze (ze zákonných důvodů dle §91, odst. 3 zák.č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění), pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby:

- sociální pracovník informuje zájemce o tom, že v současné chvíli nemá dostatečnou kapacitu, aby mohl zájemce o službu přijmout, a sdělí mu, že bude zařazen do

  Pořadníku pro zájemce o sociální službu – Příloha č. 2 (Pořadník pro zájemce je uložen ve složce Zájemci o sociální službu SR Tolerance) a jakmile se uvolní místo v sociální službě, bude neprodleně kontaktován.

Pokud je zájemce o sociální službu přijat:

- pracovník zájemce o sociální službu telefonicky kontaktuje a zjišťuje, zda zájem zájemce o sociální službu stále přetrvává a domluví se na druhé schůzce, kde bude Smlouva o poskytnutí sociální služby podepsána
- zájemci o sociální službu v ambulantní formě je ještě před podpisem smlouvy nabídnuto využití tzv. zkušební doby. Zkušební doba slouží k tomu, aby se zájemce o službu mohl rozhodnout, zda sociální služba bude pro něj vyhovující. Zkušební doba trvá maximálně 10 návštěv, kdy zájemce o službu dochází do ambulantní služby a podle denního programu vykonává aktivity s ostatními uživateli. Po skončení zkušební doby se zájemce buď stává uživatelem sociální služby na základě podpisu Smlouvy o poskytnutí sociální služby anebo nestává (na základě vlastního rozhodnutí).

<u>DRUHÁ SCHŮZKA - SEPSÁNÍ SMLOUVY</u> (viz též Standard č. 4)

Informace o průběhu schůzky – sociální pracovník na začátku schůzky shrne, o čem spolu budou hovořit:

- jaký má schůzka časový rámec (cca 60 – 90 minut),
- s kým sociální pracovník bude jednat, pokud je na schůzce více osob (mluvit bude přednostně se zájemcem, pokud bude potřebovat doplnit některé informace, obrátí se i na zákonného zástupce / opatrovníka)

- seznámí zájemce se Smlouvou a jejími přílohami a o možnosti zapůjčení materiálů domů k prostudování

Materiály a pomůcky: v případě potřeby pracovník používá PC program pro alternativní komunikaci.

Seznámení zájemce se Smlouvou a s jejími přílohami – sociální pracovník stručně a srozumitelně probírá jednotlivé body Smlouvy a jejích příloh a zároveň se průběžně zájemce doptává, zda sdělovaným informacím rozumí a poskytuje mu prostor pro jeho případné dotazy:

- smluvní strany
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby (výběr základních činností a dojednání osobního cíle - pracovník podporuje uživatele ve formulaci jeho cíle),
- místo a čas poskytování sociální služby a forma poskytování služby,
- výše a způsob úhrady za sociální službu,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem sociální služby,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- doba platnosti smlouvy,
- závěrečná ustanovení smlouvy,
- přílohy ke smlouvě (Vnitřní pravidla Sociální rehabilitace Tolerance, Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, Ceník fakultativních služeb)

Podpis smlouvy a jejích příloh – poté, co sociální pracovník seznámí dostatečně zájemce o službu se smlouvou a jejími přílohami, přistoupí společně k podpisu smlouvy a jejích příloh.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Schéma jednání se zájemcem o sociální službu
Příloha č. 2 - Pořadník sociální služby
Příloha č. 3 - Evidenční list odmítnutých zájemců o službu
Příloha č. 4 – Dotazník pro zájemce o sociální službu Sociální rehabilitace Tolerance
Příloha č. 5 – Záznam o jednání se zájemcem o službu – vzor
Příloha č. 6 - Informace o zpracování osobních údajů – zájemci a klienti sociální služby SR
Příloha č. 7 - Souhlas se zpracováním osobních údajů – zájemce o službu SR, klient SR
Příloha č. 8 – Souhlas se zpracováním osobních údajů – opatrovník, kontaktní osoba, hosté SR