

## STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### Standard č. 3

#### Jednání se zájemcem o sociální službu

##### Kritérium

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

---

Společnost *Helias* má zpracovanou *Metodiku jednání se žadatelem o službu*, ve které je popsán proces informování veřejnosti o poskytovaných sociálních službách a průběhu jednání se žadatelem o službu.

**b) poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby**

---

S každým zájemcem jedná sociální pracovník nebo ředitelka organizace individuálně, dle jeho schopností porozumět obsahu sdělení a podle postupů a zásad společnosti *Helias*.

Důležitým zdrojem informací o konkrétní službě a naplnění očekávání a cílů klienta i jeho obav jsou rozhovory se zájemcem o službu.

Sociální pracovník vychází především z požadavků klienta. Je brán ohled na zdravotní či jiná omezení klienta.

Cílem společnosti *Helias* je naplnit očekávání a osobní cíle klienta v ohledu na poskytovanou sociální službu.

**c) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje**

---

Vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu jsou součástí *Metodiky jednání se žadatelem o službu*.

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 1

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová  
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.